



REPORT DI SOSTENIBILITA' 2018



Report di sostenibilità



2018

The Smart Break





The Smart Break

01

Lettera agli stakeholder
Premessa metodologica

8
10

MIAMI RISTORO

12

1.1 Struttura organizzativa e Governance 15

1.2 Codice etico 18

2018



02

GLI STAKEHOLDER

20

- 2.1 I clienti 23
 - 2.1.1 La personalizzazione del servizio e del prodotto 24
 - 2.1.2 Customer care 26
- 2.2 I fornitori 28
- 2.3 Associazioni di categoria 30

Obiettivi di miglioramento 31

03

RISORSE UMANE

32

- 3.1 Analisi e descrizione del personale 33
- 3.2 La formazione 37
 - 3.2.1 Salute e sicurezza sul lavoro 39
- 3.3 Diritti Umani 40

Obiettivi di miglioramento 41

The Smart Break

04

AMBIENTE E QUALITÀ	42
4.1 Politica ambientale	42
4.1.1 I consumi	43
4.1.2 Smaltimento rifiuti	46
4.2 Altre attività di impatto ambientale	48
4.2.1 Rivending	49
4.2.2 Prodotti sostenibili forniti ai clienti	50
4.3 Il processo di controllo qualità	52
4.3.1 La manutenzione	55
4.3.2 Le certificazioni	56

Obiettivi di miglioramento

05

COMUNITÀ	58
5.1 Avis Milano	59
5.2 Progetto Officine del caffè	61
5.3 Fondazione Progetto Arca	62
5.4 Consumare sano nel vending: <i>FreeFrom by Coven e Gaja Food</i>	63 64
5.5 Donazione di prodotti ed erogazioni liberali	65
<i>Obiettivi di miglioramento</i>	66

06

DIMENSIONE E CONOMICA E PATRIMONIALE 68

6.1	Principali Dati Patrimoniali	69
6.2	Principali Dati Economici	71
6.3	Analisi dei principali dati di bilancio	72
6.4	Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione	81
6.5	Investimenti in ambito sociale	83

Conclusioni 85

Indice allineamento linee guida GRI 86



Massimo Ferrarini
Founder

Lettera agli stakeholder

Miami Ristoro sceglie di redigere il suo Report di Sostenibilità per il quarto anno consecutivo, un impegno significativo per una piccola media impresa come la nostra, cresciuta gradualmente e con costanza negli anni, affrontando tutte le sfide del settore e facendo dell'innovazione e della responsabilità due obiettivi da perseguire con la stessa dedizione, con cui perseguiamo i risultati economici.

La nostra mission è sempre stata quella di soddisfare i bisogni dei nostri clienti e del consumatore finale. Per farlo è necessaria una costante attenzione e una flessibilità del servizio, che garantiscano di intercettare le nuove tendenze e le problematiche da risolvere presenti sul mercato e, contemporaneamente, dare una risposta intelligente e veloce, continuando a migliorare la qualità del servizio e dei prodotti offerti.

Fare tutto questo mantenendo la sostenibilità, anche economica, senza la quale un'azienda non può avere solide prospettive, non è sempre semplice.

La redazione del Report di Sostenibilità in questi

anni ci ha aiutato anche in questa direzione, a fissare obiettivi perseguibili in termini di responsabilità ambientale e sociale, permettendoci di fare investimenti corretti, realmente utili al raggiungimento dei nostri traguardi.

Condividere questo percorso con i nostri stakeholder ci ha permesso di migliorarci, penso soprattutto ai dipendenti e collaboratori, che grazie alla stesura del Report di Sostenibilità, hanno acquisito negli anni maggiore consapevolezza rispetto ad alcuni temi e oggi sono i primi a partecipare attivamente ai progetti e alle iniziative, interne ed esterne, che Miami Ristoro promuove e sostiene.

Allo stesso modo, la collaborazione con alcuni fornitori e soprattutto la loro disponibilità a rendere il Vending uno dei settori in cui tecnologia e sostenibilità crescono insieme, ci dà la possibilità di offrire servizi sempre più innovativi, utili alla comunità.

Come per esempio il Programma Rivending.

La direttiva europea sul tema della plastica ha portato alla luce un problema molto importante, generando però un allarmismo che in alcuni casi, paradossalmente, può risultare più deleterio alla causa. Il mondo del Vending è uno dei settori su cui sono puntati i riflettori ed è proprio da qui che devono nascere progetti, come appunto Rivending, realmente sostenibili, sia per l'ambiente sia per l'economia del settore.

Trovare delle soluzioni momentanee, che non tengano conto dei problemi legati alla produzione e all'effettivo smaltimento, crea solo l'illusione di aver risolto il problema, ma in realtà, nel lungo periodo, ne determina uno maggiore.

Senza tralasciare che, qualsiasi giusta azione, senza una cospicua attività di sensibilizzazione ed educazione della comunità sul tema, non porta al raggiungimento di nessun obiettivo significativo. Per questo sono molto orgoglioso di aderire al Progetto Rivending, che, oltre ad essere un valido programma di recupero e riciclo della plastica, in linea con le direttive europee e ottimo esempio di economia circolare, ha investito fondi su attività di educazione in materia di responsabilità ambientale. Miami Ristoro continuerà a usare il Report di Sostenibilità come momento importante di riflessione sulla propria attività, coinvolgendo e condividendo l'evoluzione del documento con i propri stakeholder, per discutere insieme i margini di miglioramento e le azioni da intraprendere, al fine di generare crescita e valore, non solo economico, ma anche di innovazione, di sostenibilità e di supporto alla comunità.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Ristoro', with a long horizontal flourish extending to the right.

Premessa Metodologica

Siamo alla quarta edizione del Report di Sostenibilità di Miami Ristoro, che dal 2015, annualmente, redige questo documento tenendo in considerazione, come periodo di rendicontazione, il triennio precedente, nello specifico 2016/2017/2018.

I contenuti sono stati selezionati seguendo i principi di materialità interna e gli obiettivi preposti negli anni precedenti, per permettere all'azienda e a tutti gli stakeholder di avere un quadro preciso, chiaro e trasparente sulle tematiche ritenute più rilevanti dagli stessi.

Il Report di Sostenibilità è stato infatti redatto per assicurare la comprensione dell'attività dell'azienda, del suo andamento e soprattutto del suo impatto sull'ambiente e sulla comunità. Sono inoltre inclusi alcuni valori economici, ripresi dall'annuale Bilancio di Servizio.

I dati contenuti all'interno del Report fanno riferimento alla sola società Miami Ristoro srl, con sede operativa a Varedo (MB).

Non ci sono stati cambiamenti significativi nella dimensione e nella struttura aziendale durante la stesura del Report.

L'analisi dei dati, i principi seguiti e l'approccio prudenziale di Miami Ristoro hanno portato, a individuare i rischi e gli impatti dell'attività aziendale, che, insieme alle attività intraprese in ambito ambientale e sociale

sono approfonditi nei capitoli successivi.

Il presente Report di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core. La tabella degli indici GRI è riportata in coda al report, sotto forma di indice.

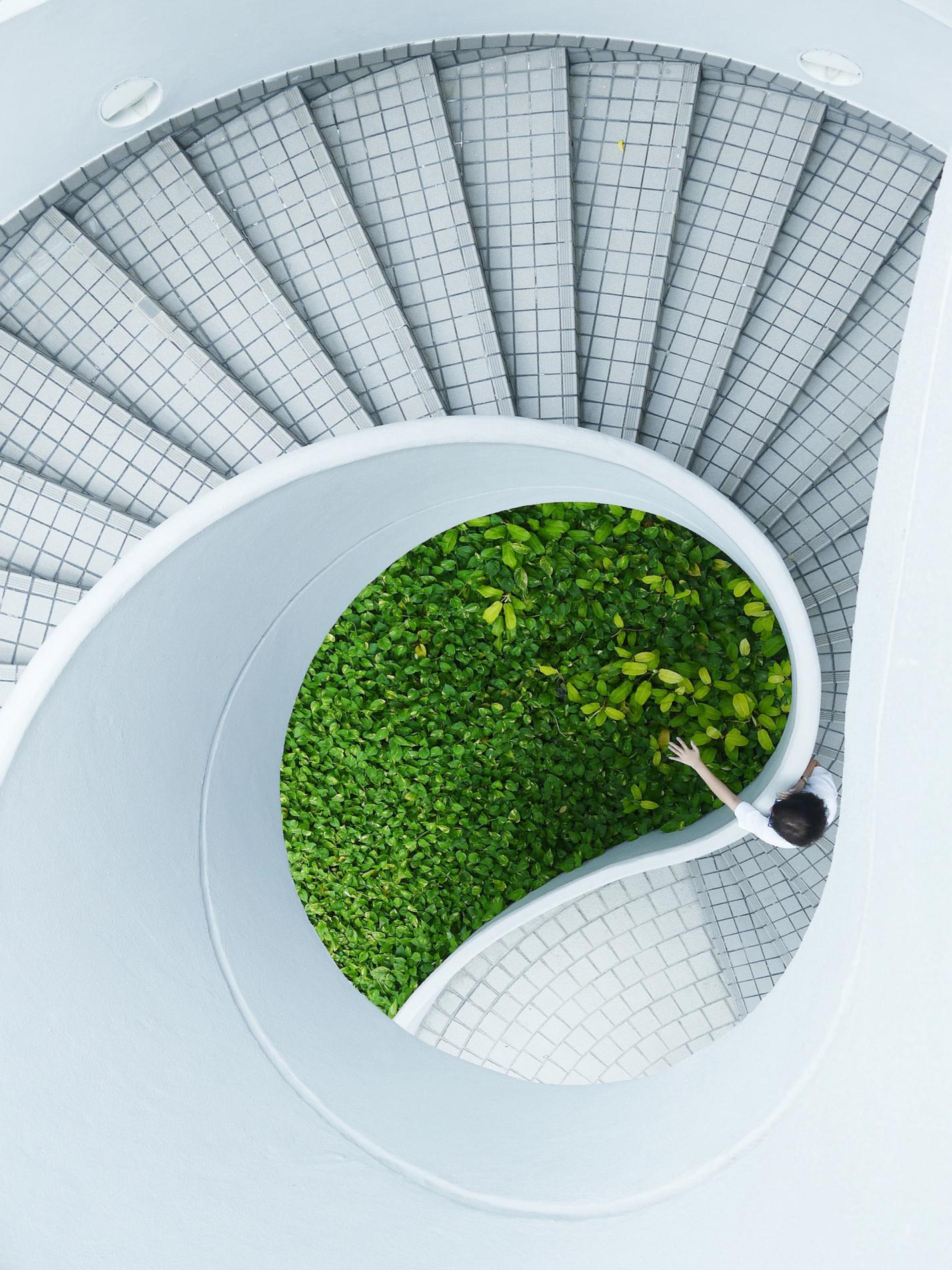
Il Report di Sostenibilità di Miami Ristoro è stato esaminato e validato dall'Alta Direzione aziendale e non è previsto che venga sottoposto ad alcuna assurance esterna.

Alla raccolta dei dati e al processo di redazione ha contribuito un gruppo di lavoro composto dall'Amministratore Unico e dai Responsabili delle diverse aree aziendali.

La società di consulenza CET Consulting di Milano, in collaborazione con Expo&Media Communications, si è occupata del coordinamento e della redazione del documento finale, sulla base dei dati forniti da Miami Ristoro srl.

Per qualsiasi informazione in merito ai contenuti è possibile contattare l'azienda a questi recapiti

Miami Ristoro
Via Pastrengo, 64
20814 Varedo (MB)
T: 0362 582866
Mail: info@miamiristoro.com





Miami Ristoro

33
Dipendenti e collaboratori

4.430
Locazioni pubbliche e private

3.256
Clienti serviti

25
Aree ristoro

Miami Ristoro nasce nel 2004 e in questi 15 anni, con lungimiranza, si è sempre occupata di fare scelte consapevoli per l'ambiente e per le comunità nelle quali opera.

Queste caratteristiche l'hanno portata a diventare uno dei principali player sul territorio lombardo ed essere considerata una delle prime aziende, nel settore del Vending, ad essersi interessata a questi temi.

Essere un'impresa socialmente responsabile significa declinare le proprie politiche e integrare nella propria strategia gli interessi di tutti gli

stakeholder, non solo quelli economici, ma anche quelli ambientali e sociali.

Prestare attenzione a queste tematiche e migliorare la propria attività in funzione degli obiettivi che si vogliono raggiungere è un passo fondamentale che Miami Ristoro ha deciso di intraprendere anni fa, quando ha capito che, per aumentare la propria reputazione e per conquistare la fiducia dei clienti, era necessario andare oltre alle logiche dei soli aspetti economici.

Mission & Vision

The *smart break* è il claim adottato negli ultimi anni.

Miami Ristoro vuole offrire ai propri clienti l'opportunità di una "pausa intelligente", un momento di puro relax, in cui prendersi cura di se stessi. Si occupa di allestire luoghi dedicati alla pausa per le piccole, medie e grandi comunità, in cui promuovere e sostenere il cambiamento culturale e di prodotto che il mondo del Vending sta attraversando.

Innovazione

Tecnologie avanzate per permettere un servizio più veloce ed efficiente

Flessibilità

capacità di soddisfare le esigenze di tutti i consumatori e ascoltare le loro richieste

Responsabilità

Attività mirate a migliorare l'ambiente di lavoro, progetti a sostegno della comunità, rispetto per l'ambiente.

THINK
OUTSIDE
THE BOX

L'evoluzione del mondo del Vending negli ultimi anni ha interessato principalmente 2 canali, quello dell'innovazione tecnologica e di prodotto.

I nuovi trend di consumazione e di stile di vita, improntati al salutistico e alla salvaguardia dell'ambiente, sono stati i fautori di questa evoluzione.

Secondo le recenti ricerche (Ipsos 2019) il mondo del Vending dovrà continuare in questa direzione, puntando, in termini di comunicazione, sulla qualità dei prodotti erogati, sull'igiene della macchina, sulla sostenibilità e sulla tecnologia.

Miami Ristoro, nel 2015 ha scelto di redigere il suo primo Report di Sostenibilità, proprio per questi motivi, perché vuole comunicare ai suoi stakeholder tutte le attività che non sono visibili all'acquisto, ma che rendono il servizio differente, assicurando qualità e trasparenza.

Miami Ristoro, in ogni capitolo del Report, mostrerà come il suo approccio prudentiale l'ha portata negli anni a migliorare e avviare una serie di azioni volte alla riduzione dei rischi insiti nello svolgimento quotidiano del proprio operato, legati agli aspetti sociali e ambientali.

La sfida più importante oggi per il mondo del

Vending è quella relativa alla plastica, è nata molta confusione in merito, dopo la direttiva europea, soprattutto fra i consumatori.

Il mondo del Vending ha delle linee molto precise da seguire, che riguardano in particolare il riciclo e non l'eliminazione totale della plastica.

Miami Ristoro ha da subito aderito al Progetto Rivending, di cui si parlerà ampiamente nel capitolo 4.

Continua l'impegno di riduzione delle emissioni di Co2, attraverso l'installazione di distributori di ultima generazione e l'utilizzo di automezzi in classe energetica 6B.

In crescita anche l'interesse per la promozione di uno stile di vita sano, attraverso la vendita di prodotti salutari e una comunicazione improntata a sostenere una corretta alimentazione anche fuori casa.

Grazie alla sua FLESSIBILITÀ, all'attenzione per l'INNOVAZIONE e alla considerazione attribuita alla RESPONSABILITÀ, Miami Ristoro è oggi in grado di fornire un servizio capace di creare valore per tutti i suoi stakeholder e per l'ambiente in cui opera.

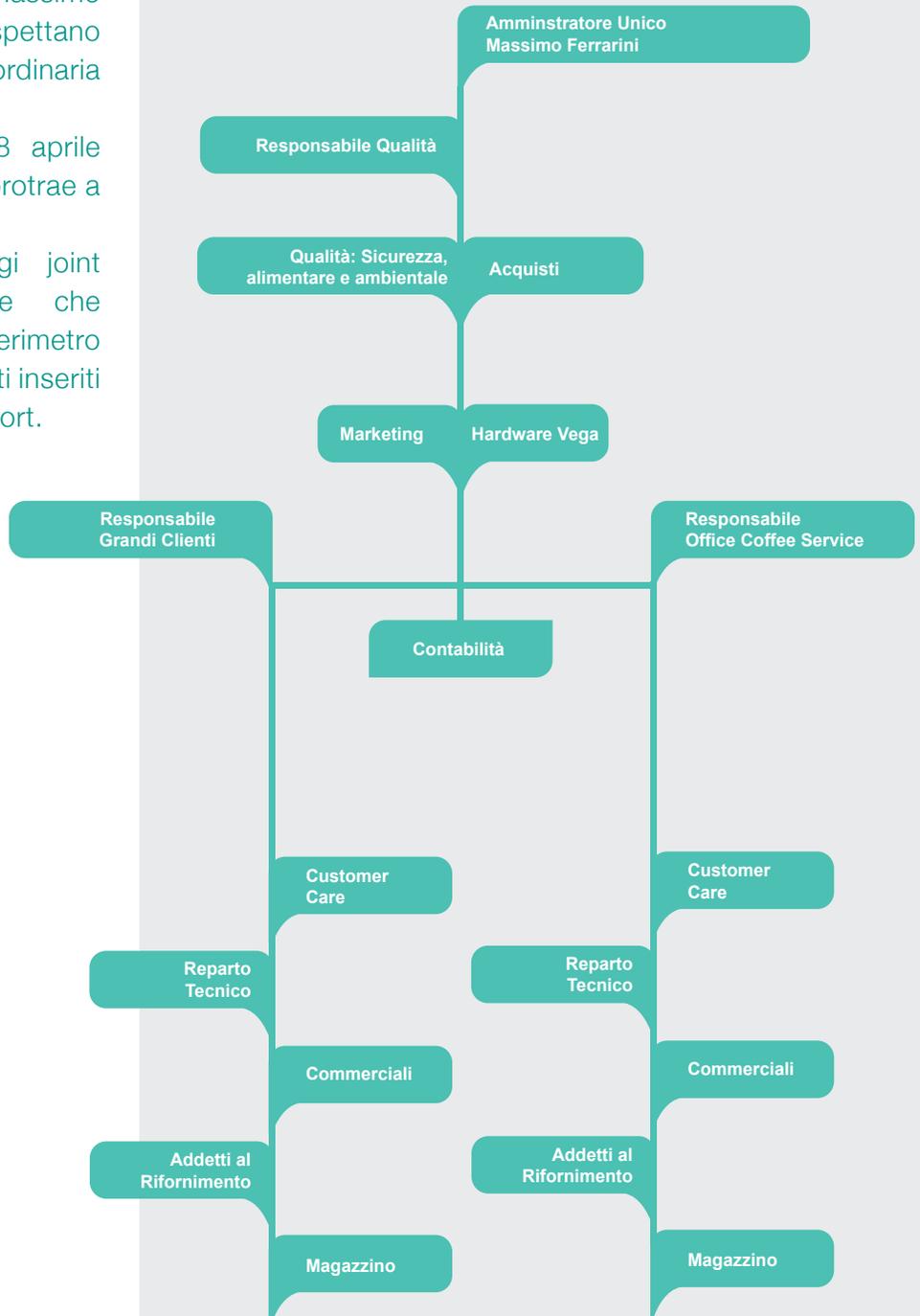
1.1

Struttura organizzativa e Governance

Miami Ristoro è governata da un Amministratore Unico, Massimo Ferrarini, al quale spettano poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Eletto con atto del 28 aprile 2006, la sua nomina si protrae a tempo indeterminato.

Non esistono ad oggi joint venture o controllate che possano influenzare il perimetro o la comparabilità dei dati inseriti all'interno di questo Report.



1.2

Codice Etico

Dal 2016 Miami Ristoro ha provveduto alla definizione e adozione del Codice Etico, nella consapevolezza che l'etica delle attività aziendali dipenda dalle condotte e dai comportamenti di tutti i componenti dell'azienda stessa.

Il Codice Etico rappresenta la "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" attraverso cui l'azienda chiarisce le proprie responsabilità etiche e sociali, nei confronti dei diversi portatori di interessi interni ed esterni.



I principi su cui si basa il Codice Etico di Miami Ristoro sono i seguenti:

01

Comportamento dell'Azienda e dei suoi diversi interlocutori eticamente corretto e conforme alle leggi
Lealtà dei

02

dipendenti e collaboratori nei confronti dell'Azienda

03

Correttezza, Cortesia e Rispetto nei rapporti fra colleghi



04

Professionalità
e diligenza
professionale

05

Rispetto
dell'ambiente

06

Rispetto della
salute e sicurezza
dei dipendenti
e collaboratori

Gli standard etici di comportamento che l'Azienda intende perseguire sono i seguenti:

01

Equità ed uguaglianza nel trattamento e nel riconoscimento del valore delle risorse umane

02

Diligenza, trasparenza, onestà, riservatezza e imparzialità nello svolgimento delle attività d'impresa

03

Tutela della persona

04

Tutela dell'ambiente

All'interno del Codice Etico Miami Ristoro sottolinea, inoltre, che non tollera alcuna forma di riciclaggio e corruzione, inclusi pagamenti e offerte illecite di pagamenti per o da parte dei dipendenti. L'azienda sottolinea anche l'imposizione ai dipendenti e ai collaboratori di astenersi dallo svolgere qualsiasi attività che sia anche solo potenzialmente in conflitto con gli interessi aziendali.

Nel 2018 non sono stati registrati episodi di corruzione e azioni legali in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio.

2

+ 85%

dei clienti ha dato il massimo dei voti al servizio di Miami Ristoro

App Coven Matipay

sistemi di pagamento innovativi

Attenzione alla sostenibilità
nella ricerca dei fornitori

Gli Stakeholder

Il Report di sostenibilità è uno strumento di dialogo con i propri stakeholder, per comunicare loro le performance dell'azienda, dal punto di vista sociale e ambientale, oltre che economico.

Miami Ristoro considera stakeholder tutte le realtà e le persone interessate e coinvolte nell'attività aziendale, e ha quindi elaborato una mappatura dei principali stakeholder.

CLIENTI

FORNITORI

DIPENDENTI

COMUNITÀ

ASSOCIAZIONI
DI CATEGORIA

AMBIENTE

Proseguono le giornate di “azienda aperta”, con l’obiettivo di permettere a tutti gli stakeholder di visitare la sede, il magazzino e l’officina tecnica, per conoscere i processi aziendali e il personale. Nel 2018 ci sono state 2 giornate di “azienda aperta” a cui si aggiungono alcune visite mensili che la direzione commerciale organizza per i nuovi clienti.

Miami Ristoro ha attivato dei canali di ascolto per individuare i temi di maggiore interesse per i propri stakeholder. A ogni argomento è stato assegnato un punteggio su una scala da 1 a 100, sulla base delle priorità e dell’interesse mostrato.

Contemporaneamente ha analizzato il proprio contesto di sostenibilità e il proprio mercato di riferimento per capire quali fossero le tematiche rilevanti per il core business aziendale.

È arrivata così a compiere un’analisi di materialità che permettesse di concentrarsi, nella redazione del Report di Sostenibilità, sugli argomenti rilevanti. Il confronto fra l’approccio strategico di Miami Ristoro e le aspettative degli stakeholder rappresenta il fulcro da cui partire per continuare a generare valore e aumentare l’awareness.

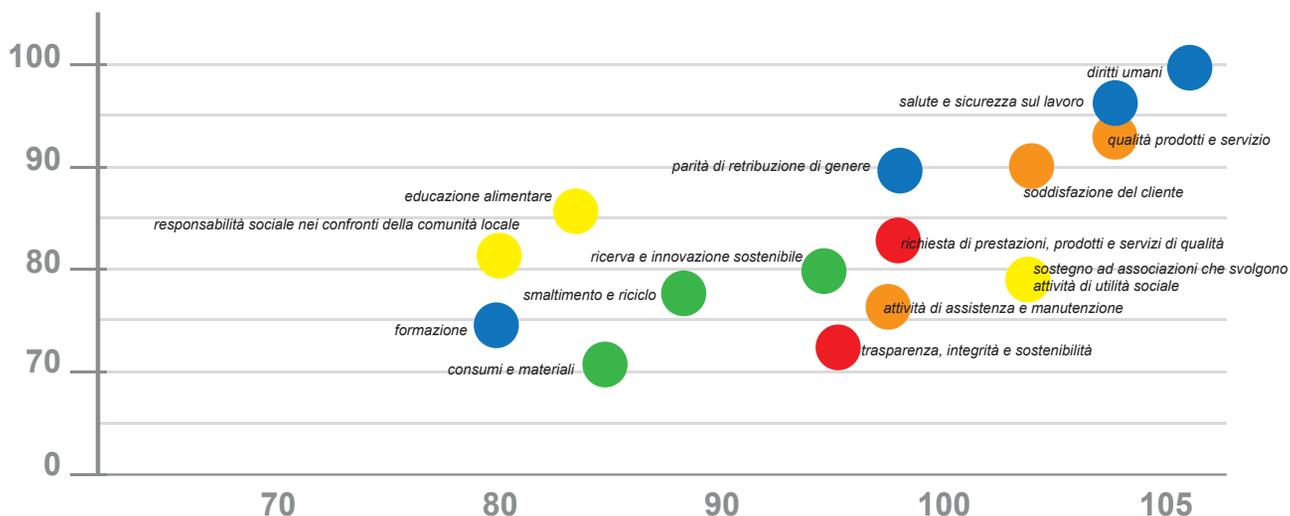
Dall’analisi sono emersi 15 temi, riportati nella matrice di materialità e suddivisi per stakeholder.

Canali d’ascolto attivati per ogni stakeholder

Stakeholder	Canali di ascolto
Clienti	Servizio Clienti
	Call center
	Carta dei servizi di Confida
	Social Network e sito web
Dipendenti	Programmi di formazione
	Iniziative volte a promuovere la salute e la sicurezza
Fornitori	Incontri periodici
	Attività di qualifica e verifica dei fornitori
	Condivisione di valori e codice di comportamento
Comunità	Prestazione di attività a supporto del territorio
	Progetti con enti pubblici tesi al reinserimento sociale e lavorativo
	Sviluppo e promozione di uno stile di vita sano
	Sviluppo e promozione di uno stile di vita sano
Ambiente	Monitoraggio e controllo di consumi e rifiuti prodotti
	Adozione di impianti e attrezzature tese a migliorare l’efficienza energetica
	Partecipazione a progetti e iniziative di responsabilità ambientale
Associazioni di Categoria	Incontri di informazione periodica sulla situazione del Gruppo
	Incontri negoziali su tematiche aziendali e di Stabilimento per promuovere il miglioramento dei risultati

Matrice di materialità

Canali d'ascolto attivati per ogni stakeholder



Per facilitare la lettura a ogni tematica rappresentata in matrice è stato assegnato un colore diverso in relazione allo stakeholder a cui è riconducibile.

In conformità con quanto indicato dagli Standard GRI, i contenuti da inserire nel Report di Sostenibilità sono stati quindi identificati sulla base dei seguenti principi:

- ▶ **Inclusività degli stakeholder**
- ▶ **Contesto di sostenibilità**
- ▶ **Materialità**
- ▶ **Completezza**

2.1

I clienti

Nel mondo del Vending è necessario fare una distinzione fra CLIENTE e CONSUMATORE.

Per Miami Ristoro il CLIENTE è il soggetto contrattuale che effettua la concessione dello spazio per l'installazione delle vending machine e con il quale viene stipulato un contratto di servizio di gestione.

Il CONSUMATORE è il soggetto che fisicamente acquista il prodotto dalla vending machine.

In alcuni casi, come per esempio per il mercato dell'OCS (Office Coffee Service) il cliente può identificarsi con il consumatore.

Grazie alla sua FLESSIBILITÀ Miami Ristoro, negli anni, è stata in grado di gestire e soddisfare le esigenze di differenti tipologie di clienti: grandi aziende, piccoli uffici e famiglie, per un totale nel 2018 di 3.256 soggetti, appartenenti alle seguenti categorie:



- Attività commerciali 28%**
- Enti e uffici pubblici 2%**
- Fitness/piscine 1%**
- Forze dell'ordine 1%**
- Grande distribuzione 6%**
- Grandi aziende 12%**
- Piccoli uffici 11%**
- Privato 22%**
- Ristorazione 2%**
- Sanità 4%**
- Scuole 3%**
- Servizi 2%**
- Altro 4%**
- Associazioni culturali 2%**

2.1.1

La personalizzazione del servizio e del prodotto

Aree Ristoro

Miami Ristoro mette a disposizione dei propri clienti un servizio che va oltre la gestione dei distributori automatici, utile ad accrescere la percezione positiva nei confronti delle persone che usufruiscono di quell'area.

Miami Ristoro crea spazi con soluzioni di architettura personalizzate e brandizzate, esteticamente in linea con l'immagine dell'ambiente circostante, così da offrire al consumatore l'opportunità di uno *smart break*. Lo studio accurato degli ambienti, la personalizzazione dei distributori, l'inserimento di arredi per la raccolta differenziata sono dettagli che permettono al cliente di offrire una pausa di qualità a tutti coloro che consumano in quell'ambiente.

Tecnologia

Miami Ristoro fornisce ai propri clienti i sistemi di pagamento più avanzati tra gli standard di mercato. Nel 2016 ha iniziato a lavorare insieme al Consorzio Coven al progetto di una tecnologia di pagamento, che offrisse ai consumatori la possibilità di pagare direttamente tramite App. **L'App Coven Matipay** è uno strumento innovativo che permette di ricaricare un wallet virtuale tramite gettoniera, carta di credito o paypal, abbandonando così l'acquisto con le monetine.

Grazie a questa applicazione, oltre a facilitare il pagamento, Miami Ristoro è in grado di profilare l'acquisto del consumatore e di comunicare direttamente con lui, offrendogli sconti e promozioni studiati sulle sue reali abitudini di consumo.

Dopo una prima fase di test nel 2017, Miami Ristoro ha installato le prime App a settembre 2018 su 22 distributori automatici, l'obiettivo è di arrivare a 150 distributori a fine 2019.

L'accordo dell'installazione dell'App viene stipulato in fase di contratto direttamente con il cliente, che può scegliere se offrire questo servizio ai propri utenti. Tutti i prodotti presenti nei distributori di Miami Ristoro, sono inclusi in un catalogo COVEN online che comunica direttamente con una piattaforma di Product Information Management, installata da COVEN. Questo permette al consumatore di avere tutte le informazioni aggiornate in merito a un prodotto (ingredienti, allergeni...), tramite la scansione del QR Code presente sul distributore.

Miami Ristoro si impegna, con il proprio consulente e responsabile, la Società Net Patrol Italia, a garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03, c.d. "Codice Privacy"). I dati in questione vengono rilevati unicamente previo il libero ed esplicito consenso dei clienti utilizzatori dell'App Coven.



Prodotti aggregati che rappresentano almeno il 50% delle vendite della categoria (pezzi)

2018

Bevande	San Pellegrino, Energade, Santal, Yoga, San Benedetto
Acqua in bottiglia	San Benedetto, Sant'Anna
Bevande in lattina	Coca-Cola, Fanta, Sprite
Snack dolci	Ferrero, Milka, Snickers, Mulino Bianco, Misura, Riso Scotti, Haribo, Mars Italia, Perfetti
Snack salati	Tuc, Fonzie, Snack Pata, SanGiorgio, ParmaReggio
Panini e piatti pronti	Scotti, Bonduelle
Prodotti salutistici	Melinda, Germinal Bio, Chini, Noberasco, EnerZona, Misura, Baule Volante, Ecor, Fiorentini, OrtoRomi, New Factor, Vipiteno
Capsule e chicchi	Lavazza, Varanini, Caffè Borbone

Diversificazione dell'offerta

Obiettivo di Miami Ristoro è quello di soddisfare sempre le esigenze del proprio cliente e consumatore, trovando soluzioni mirate e offrendo un'ampia gamma di prodotti, in linea con i diversi gusti alimentari.

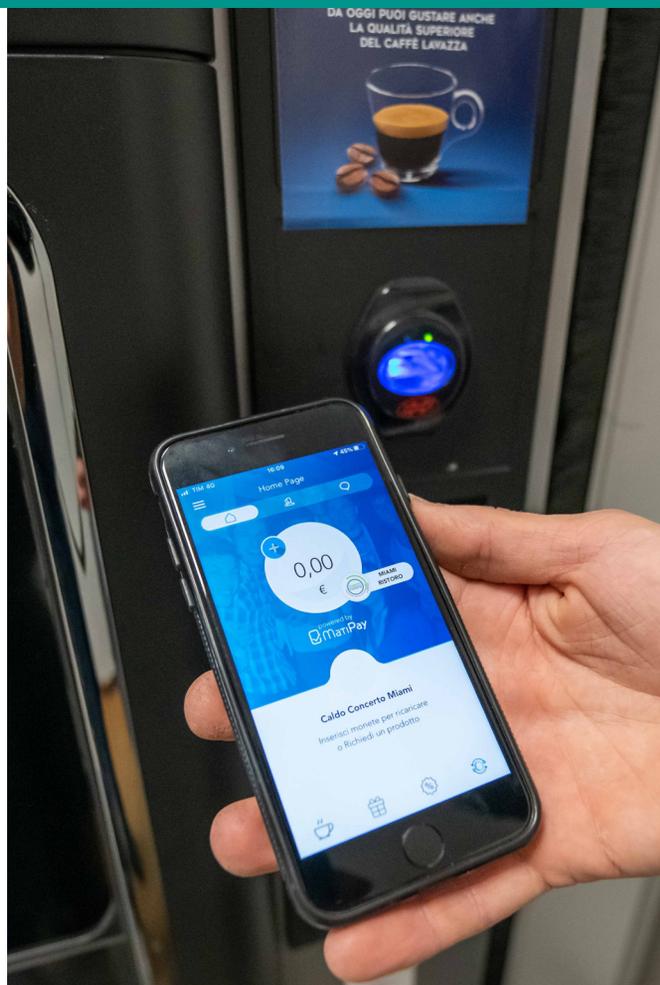
Miami Ristoro garantisce all'interno dei propri distributori la presenza di alcuni noti marchi, nella tabella seguente riportiamo i principali marchi distribuiti, suddivisi per tipologia di prodotto.

Inoltre, nell'ottica di promozione dei corretti stili di vita e di sana alimentazione e nel rispetto etico, Miami Ristoro distribuisce anche prodotti biologici, adatti alle intolleranze alimentari e appartenenti alla filiera equosolidale, come meglio specificato nel capitolo 4.

Nel 2016 Miami Ristoro ha aperto, presso la propria sede di Varedo, il Miami Caffè Point, uno spaccio di vendita diretta di capsule, cialde e tantissimi altri prodotti.

Lo spaccio è aperto tutti i giorni, compreso il sabato mattina.

Tutti i clienti e i dipendenti Miami Ristoro possono usufruire di promozioni e sconti speciali per i loro acquisti.



2.1.2 Customer Care

L'obiettivo di Miami Ristoro è creare e condividere valore con i propri clienti.

Mantenere quindi un dialogo costante per capire e anticipare le loro richieste è fondamentale per lavorare insieme e fondare una partnership solida e duratura.

In quest'ottica Miami Ristoro ha intrapreso un percorso di customer care che si sviluppa su più canali, al fine di monitorare le richieste, intervenire tempestivamente per la loro risoluzione e migliorare costantemente il servizio offerto.

Nel 2018 Miami Ristoro ha aperto anche due canali social, uno su Facebook e uno su Instagram, in cui offre ai propri utenti informazioni sulle attività dell'azienda e sul mondo del Vending in generale.

Customer satisfaction

Miami Ristoro è consapevole dell'importanza di un'attenta analisi di soddisfazione dei propri clienti, sia per migliorare il servizio offerto sia per osservare l'evolversi delle scelte strategiche e operative.

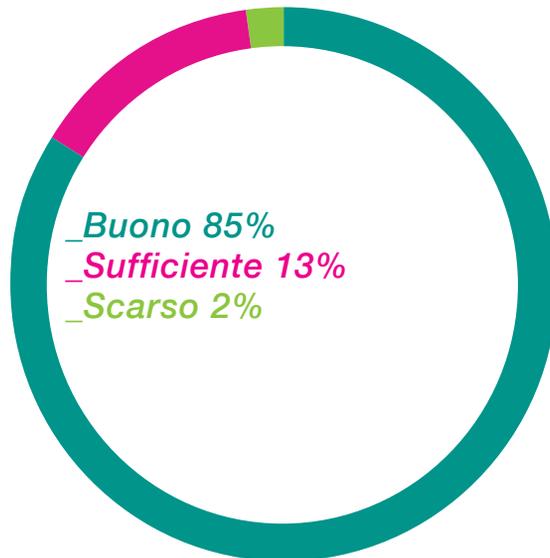
Ogni anno viene effettuata la customer satisfaction, tramite visite ispettive e tramite interviste telefoniche ai clienti.

L'analisi di soddisfazione viene effettuata sui clienti del canale tradizionale (distributori automatici), non sono inclusi i clienti OCS (Office Coffee Service)

Quest'anno sono stati intervistati 305 clienti, ai quali è stato chiesto di esprimere un giudizio (buono, sufficiente, scarso) su cinque aspetti fondamentali, che determinano la qualità del servizio:

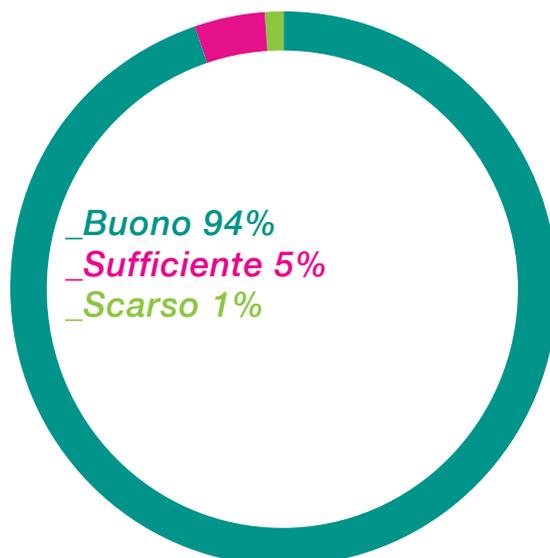
- ▶ *La pulizia del distributore all'interno, all'esterno e nell'area circostante*
- ▶ *L'assortimento e la qualità dei prodotti*
- ▶ *Il livello di rifornimento*
- ▶ *Il rispetto del giro settimanale*
- ▶ *La cortesia del personale*

L'analisi riconferma il dato dell'anno scorso, ovvero l'85% dei clienti considera buono il servizio di Miami Ristoro.



Anche quest'anno, per avere un quadro più approfondito, Miami Ristoro ha deciso di isolare i dati dei 50 clienti TOP, ovvero quelli più grandi, che garantiscono cumulativamente il 70% fatturato e che rappresentano il 13% del totale clienti.

Il 94% dei clienti TOP considera BUONO il servizio di Miami Ristoro, mantengono il primato, come l'anno scorso le voci assortimento dei prodotti e cortesia del personale.



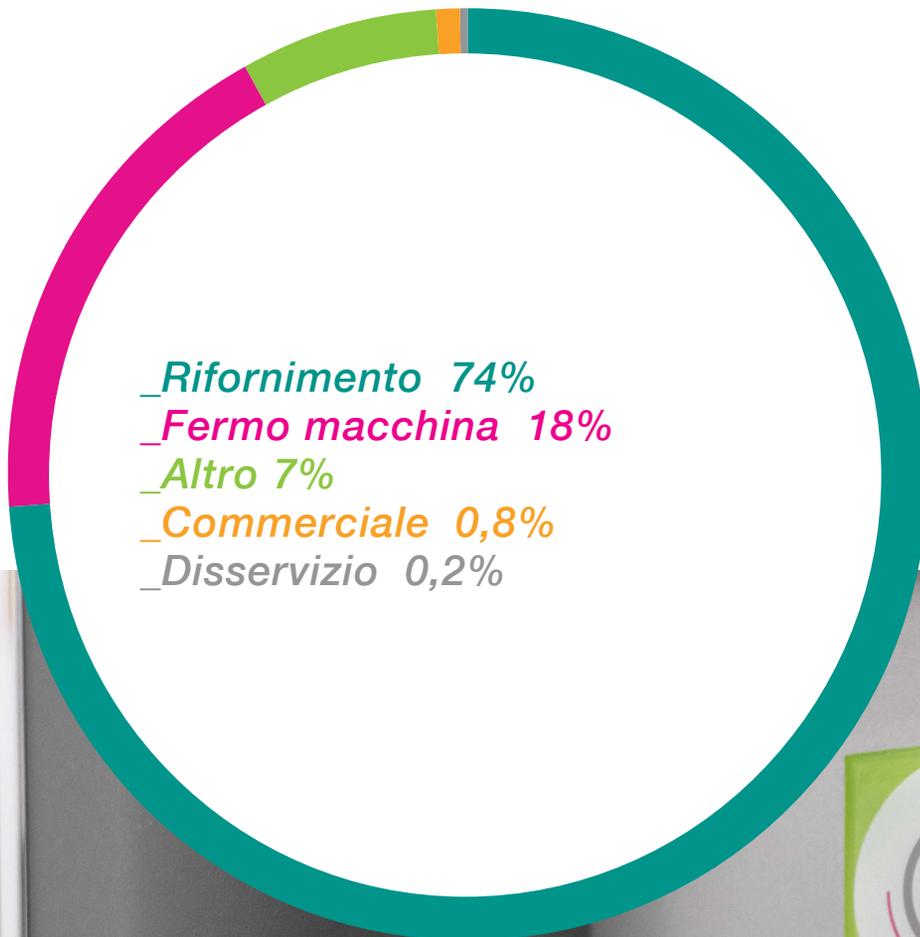
Call center - numero verde

Tutti i clienti di Miami Ristoro hanno a disposizione un Numero Verde che possono contattare in caso di necessità.

Le chiamate sono gestite da operatori specializzati che dirottano tempestivamente la richiesta agli uffici di competenza.

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 13 e dalle 14 alle 18.

Nel 2018 il call center di Miami Ristoro ha ricevuto 18.535 chiamate, la maggior parte delle quali, come negli anni precedenti, ha avuto per oggetto richieste di rifornimento.



2.2

I fornitori

Come specificato nel Codice Etico, Miami Ristoro sceglie e instaura con i propri fornitori una partnership fondata sui principi di **sostenibilità, integrità, trasparenza e uguaglianza**.

Nel 2018 Miami Ristoro ha effettuato acquisti dai propri fornitori per un totale di 2.517.973 euro comprensivi dei leasing per l'acquisto di distributori automatici e automezzi.

I principali fornitori sono quelli relativi ai prodotti e ai distributori automatici.

Miami Ristoro si tiene costantemente aggiornata sui trend di mercato e sottopone i suoi fornitori ad attente valutazioni, con l'obiettivo di identificare e selezionare il fornitore con le performance migliori e che garantisca i migliori standard di qualità, principalmente in un'ottica di responsabilità ambientale e sociale.

Continua in Miami Ristoro la collaborazione con fornitori di prodotti e distributori automatici, che, a parità di performance e qualità offerta, garantiscano un approccio responsabile.

Sempre in un'ottica di responsabilità ambientale, Miami Ristoro ha scelto anche un fornitore di caffè a KM0, **VARANINI**.

San Benedetto fornisce le bottigliette *EasyGreen*, costituite per il 50% da plastica rigenerata, **Flo** è il fornitore di bicchieri biologici in carta e di bicchieri *Hybrid*, **Necta** produce distributori in classe energetica superiore alla A+ e con innovazioni che mantengono bassi i consumi, **Drink Cup, Blu e Cosmetal** forniscono i boccioni, le colonnine e i distributori a rete idrica.

Tutti i fornitori sono valutati e scelti comunque tenendo in considerazione parametri legati alla sostenibilità, alla legalità e garantendo pari opportunità di partecipazione alla selezione e verifica.



LAVAZZA

TORINO, ITALIA, 1895

Costante e sempre più solida la partnership di Miami Ristoro con LAVAZZA.

La scelta di avere LAVAZZA come fornitore principale di caffè è stata fatta fin dagli inizi dell'attività di Miami Ristoro, riconoscendo nel brand torinese l'eccellenza del prodotto e l'esperienza di un'azienda Made in Italy, diventata famosa in tutto il mondo, grazie alla sua competenza e all'attenzione rivolta all'innovazione e alla sostenibilità.

LAVAZZA è infatti un brand che, oltre a garantire un prodotto di ottima qualità, da tantissimi anni si occupa di CSR, con una serie di progetti locali e mondiali a sostegno della comunità.

Miami Ristoro riconosce che la sua crescita nel mondo del Vending dipenda anche dalla collaborazione con LAVAZZA. Dagli esordi con il sistema Espresso Point in grado di offrire ai propri clienti un'ampia gamma di aromi in capsula, fino al sistema BLU e al più raffinato sistema FIRMA, che alla qualità del caffè aggiunge tutta l'eleganza del design italiano, Miami Ristoro ha avuto un grande sviluppo nel mercato dell'OCS, confermato dall'apertura del Miami Caffè Point nel 2016.

L'eccellenza LAVAZZA si ritrova anche nei distributori automatici, dove è possibile scegliere pregiate miscele di caffè in

grani, che garantiscono di mantenere inalterate le proprietà organolettiche fino al momento dell'erogazione.

La partnership con LAVAZZA però non è determinata solo da ragioni di business, ma è anche una scelta legata ai temi di responsabilità sociale. LAVAZZA ha sempre avuto a cuore il patrimonio economico, umano, ambientale e culturale dei Paesi in cui opera e questo l'ha portata negli anni a posizionarsi ai primi posti fra le aziende al mondo che si occupano di Corporate Responsibility, la prima su 100 aziende nel settore food&beverage.

LAVAZZA condivide la sua visione e il suo impegno con tutti i suoi stakeholder e questo ha permesso a Miami Ristoro, in questi anni, di portare avanti alcune sue attività di responsabilità sociale, come per esempio la raccolta fondi per Avis Milano e la formazione dei detenuti presso il Carcere di Bollate nell'ambito del progetto "Officine del Caffè".

Inoltre nel 2019 Miami Ristoro ha in programma di allargare l'offerta delle miscele LAVAZZA anche alla linea Terra Bio Organic, proveniente da aziende agricole certificate UTZ, ovvero che garantiscono standard qualitativi sociali e ambientali nella produzione di caffè e da coltivazioni biologiche certificate.

La partnership con LAVAZZA è un'ulteriore conferma dell'approccio consapevole e responsabile che Miami Ristoro adotta nella propria attività e che condivide con i propri stakeholder, partendo dalla scelta dei fornitori.

Associazioni di categoria

Miami Ristoro riconosce nella forza associativa un valore fondamentale del “fare impresa”.

Partecipa attivamente alle iniziative proposte da:

Confartigianato Imprese è la più grande rete europea di rappresentanza degli interessi e di erogazione di servizi all'artigianato e alle piccole imprese. Accompagna l'evoluzione di aziende nelle quali convivono la tradizione di mestieri antichi e l'innovazione di attività che utilizzano tecnologie d'avanguardia.

Assolombarda è l'associazione delle imprese che operano nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Lodi, Monza e Brianza. Esprime e tutela gli interessi di circa 6.000 imprese di ogni dimensione, nazionali e internazionali, produttrici di beni e servizi in tutti i settori merceologici.

Confida aderisce a Confcommercio – Imprese per l'Italia ed è l'unica associazione di categoria che rappresenta, a livello nazionale, l'intera filiera della distribuzione automatica di cibi e bevande.

Miami Ristoro è inoltre tra i soci fondatori di **Coven**, il consorzio italiano del vending, di cui Massimo Ferrarini è Presidente.

Obiettivo del consorzio è quello di attuare iniziative collettive mirate al consumatore finale e alle sue reali esigenze, al fine di valorizzare le medie imprese indipendenti del settore del Vending in Italia.



ASSOLOMBARDA



Associazione Italiana Distribuzione Automatica



Obiettivi di miglioramento

In questi 4 anni di redazione del Report di Sostenibilità, Miami Ristoro è riuscita a rendere questo strumento un reale supporto alla comunicazione con gli stakeholder.

Nel 2018 è stato messo online anche un sito navigabile, totalmente dedicato al Report di Sostenibilità, con i contenuti di maggior interesse.

Il Report di Sostenibilità digitale permette all'azienda di mettere a disposizione di tutti gli stakeholder, nell'arco dell'anno rendicontato, i principali dati aggiornati in tempo reale e di renderli accessibili ovunque, in qualsiasi momento.

Questo strumento, in aggiunta all'apertura dei canali social dell'azienda, ha reso la comunicazione con gli stakeholder molto più capillare, raggiungendo anche il consumatore finale e ha permesso a Miami Ristoro di fare dei focus su alcuni argomenti, durante tutto l'anno successivo all'uscita del report cartaceo, in preparazione della nuova edizione.

Aumentare le attività di interazione con il consumatore grazie all'App Matipay.

Proseguire le giornate di "azienda aperta" e i test di soddisfazione rivolti ai clienti, per affinare sempre più l'analisi di materialità e raccogliere più informazioni possibili al fine di perfezionare i nostri servizi.

Continuare la ricerca di fornitori attenti alle tematiche sociali e ambientali.

3

96%
di contratti a tempo
indeterminato

24%
dell'organico
composto da donne

837h
di formazione

Risorse Umane

Miami Ristoro da sempre riserva ai propri dipendenti e collaboratori un ruolo di estrema importanza per lo sviluppo dell'azienda stessa.

Nel Codice Etico si esplicita che Miami Ristoro offre pari opportunità di lavoro a tutti i dipendenti e collaboratori sulla base delle qualifiche professionali e delle capacità di rendimento, garantendo un trattamento equo basato su criteri di merito e competenza.

Si legge inoltre che l'azienda contribuisce a sviluppare le capacità e le competenze dei propri dipendenti e promuovere e proteggere la salute e sicurezza degli stessi.



3.1

Analisi e descrizione del personale

Miami Ristoro è consapevole che un buon clima in azienda dipenda dall'ascolto costante del proprio personale. I dipendenti sono le figure chiave attraverso le quali Miami Ristoro si presenta e si relaziona con i propri clienti, la loro soddisfazione contribuirà all'attività di business dell'azienda. Avere una squadra, stabile e serena, che conosce approfonditamente i clienti e i loro gusti, assicurando un servizio efficiente e di qualità, è un fattore di successo fondamentale.

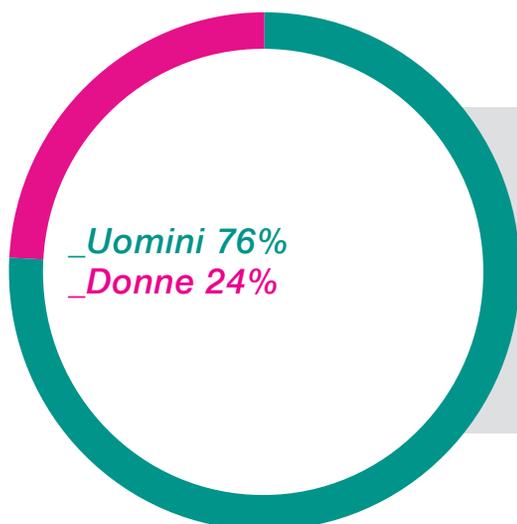
Anche per questo motivo Miami Ristoro ha sempre voluto mantenere invariata la sua politica di assunzione, anche nei periodi di crisi del settore, garantendo ai suoi dipendenti un lavoro a tempo indeterminato.

Nel 2018 Miami Ristoro ha assunto 6 persone, 5 a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato e ci sono stati 4 rapporti cessati per volontà dei dipendenti.

Forme contrattuali

	2016	2017	2018
dipendenti totali	30	31	33
dipendenti a tempo indeterminato	29	30	32
di cui part time	3	2	2
dipendenti a tempo determinato	1	1	1
di cui part time	0	1	1

Tutti i dipendenti in Miami Ristoro godono degli stessi privilegi: non c'è differenza di remunerazione e di trattamento fra uomini e donne.



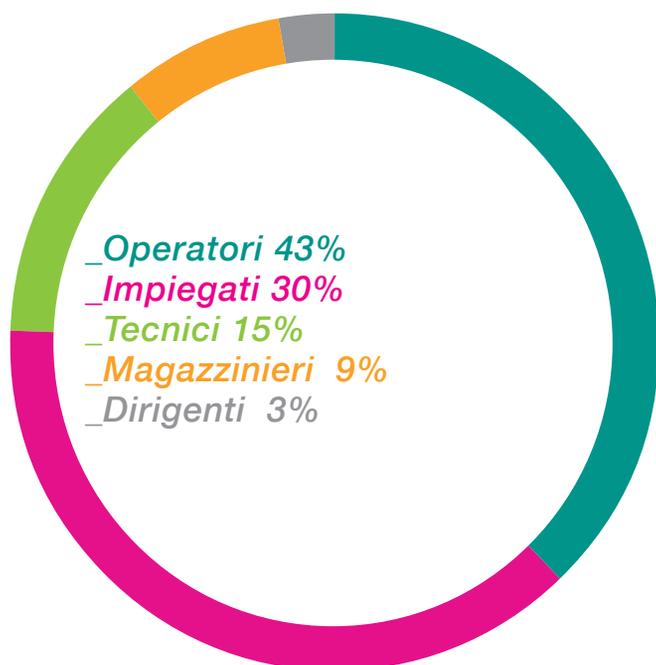
La tipologia di lavoro degli operatori e magazzinieri, richiede mansioni prettamente fisiche, questo comporta che tutte le donne svolgano mansioni di ufficio.

Qualifica per genere

	2015			2016			2017		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Impiegati	2	9	11	2	9	11	2	8	10
Operatori	11	0	11	12	0	12	14	0	14
Tecnici	5	0	5	5	0	5	5	0	5
Magazzinieri	2	0	2	2	0	2	3	0	3
Totale	21	9	30	22	9	31	25	8	33

Anche nel 2018 la qualifica più rappresentata è quella degli operatori, seguita dagli impiegati. La fascia di età in cui si concentra il maggior numero di dipendenti è quella fra i 30 e i 45 anni, che è anche la fascia in cui sono avvenute più assunzioni.

Qualifica personale 2018



L'indice di turn over rappresenta il rapporto fra entrate e uscite di personale dell'anno, con il totale del personale presente in azienda.

Negli ultimi anni Miami Ristoro ha avuto una crescita costante che l'ha portata a passare da 30 a 33 dipendenti nell'ultimo triennio.

indice turnover dipendenti

	Dip. medi	Assunti	Cessati	Turnover
2016	30	8	5	43,30%
2017	31	2	1	10,00%
2018	33	6	4	30,00%

Il tasso di compensazione indica invece il rapporto tra assunti e cessati nel corso dell'anno.

Se il tasso supera il 100% indica un aumento del personale.

Dalla tabella sottostante si conferma la crescita continua di Miami Ristoro, che ogni anno investe in nuove assunzioni, mantenendo il suo tasso di compensazione sopra al 100% ormai da 3 anni.

tasso di compensazione

	Assunti	Cessati	Differenza	Tasso compensazione
2016	8	5	3	160%
2017	2	1	1	200%
2018	6	4	2	150%

Tutti i dipendenti di Miami Ristoro hanno un contratto CCNL.

In conformità alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU e alla Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, Miami Ristoro riconosce i principi di non discriminazione fisica, culturale e sociale.

In Miami Ristoro è presente un lavoratore disabile.

Nel 2018 non sono state registrate vertenze dei dipendenti o interruzioni del lavoro causate dal rifiuto di massa a svolgere l'attività.

Ambiente stimolante

Miami Ristoro crede che un ambiente di lavoro stimolante, con un clima favorevole e familiare contribuisca a mantenere alto il livello di produzione e permette ai propri dipendenti di lavorare serenamente e di sentirsi a proprio agio.

Per questo motivo tutti i prodotti dei distributori installati in azienda sono erogati gratuitamente e ci sono promozioni sui prodotti in vendita nel Miami Caffè Point.

Inoltre due volte l'anno viene organizzata una grigliata in azienda, aperta a tutte le famiglie dei dipendenti e due gite all'anno, presso le aziende dei fornitori.



3.2

La formazione

Nel mondo del Vending un personale preparato e aggiornato permette di ottimizzare il servizio, tenerne sempre alta la qualità, garantire un'ampia gamma di scelta, assicurare assistenza e tempestività di risposta.

Inoltre un personale formato sa adattarsi più facilmente ai continui cambiamenti riguardanti le normative, le innovazioni tecnologiche e le abitudini culturali.

La formazione quindi riveste un ruolo strategico in Miami Ristoro, che negli ultimi anni ha dedicato molto spazio e risorse ai corsi di aggiornamento del proprio personale, aggiungendo ogni anno, ai corsi obbligatori, corsi facoltativi.

Con la redazione del Report di Sostenibilità è cresciuto, fra i dipendenti, l'interesse nei confronti di alcuni temi e la consapevolezza di far parte di un'azienda che va oltre il proprio core business e

che raggiunge risultati positivi, grazie anche alla collaborazione e alle competenze di tutti i suoi collaboratori.

Nel 2018 i corsi più significativi, non obbligatori per legge, che Miami Ristoro ha deciso di mettere in programma per i propri dipendenti, erano finalizzati ad aumentare la conoscenza in merito ai temi legati all'igiene e alla sicurezza nell'industria alimentare e al cambiamento che il mondo del vending sta attraversando.

Questo con l'obiettivo di garantire sempre gli alti livelli di qualità di servizio e di prodotto e offrire una panoramica dell'evoluzione del mondo della distribuzione automatica, che aiuti, in particolare gli ARD e i commerciali, a conoscere i cambiamenti del settore e soprattutto delle esigenze del consumatore.



Nel 2018 le ore di formazione sono state 837. Molti moduli di corsi obbligatori che hanno scadenza bi/triennale, si sono rinnovati e fra i corsi non obbligatori ce ne sono stati alcuni dedicati all'amministrazione e agli addetti gestione della qualità.

Corsi di formazione

	2016	2017	2018	Partecipanti
	Ore			
Rischio correlato alla mansione		44	100	Aggiornamento
Sicurezza sul lavoro		44	100	Aggiornamento
Rischio correlato alla mansione	16	8	36	Nuovi assunti
Sicurezza sul lavoro	64	8	36	Nuovi assunti
HACCP ai sensi dei regolamenti Ce852/2004, ce178/2002 e delle leggi regionali vigenti			112	Tutti i dipendenti
Sistema di gestione aziendale			128	Addetti alla gestione di qualità
ISO 9001:2015			32	Addetti alla gestione di qualità
Igiene e sanificazione nell'industria alimentare			128	Tutti i dipendenti
Primo soccorso aggiornamento		8		Addetto primo soccorso aggiornamento
Rappresentante dei lavoratori (rls) aggiornamento	4	4	4	Addetto rls aggiornamento
Corso antincendio			64	Addetti antincendio aggiornamento
Formazione gestione rifiuti	3		3	Addetto sorveglianza
Decreto legge 31/05/2010 normativa sullo spesometro	4			Responsabile amministrativo
Fatturazione elettronica			16	Amministrazione
Bilancio di gestione	12		8	Responsabile amministrativo + reparto amministrazione
Addetti al rifornimento dei distributori automatici		76		Addetti al rifornimento d.A. E consegna cialde
La motivazione al lavoro		93		Tutti i dipendenti
La comunicazione in azienda		93		Tutti i dipendenti
Il vending tra passato, presente e futuro			66	Tutti i dipendenti
Formazione preposti			4	Responsabile qualità
Totale	103	378	837	

3.2.1

Salute e sicurezza sul lavoro

Miami Ristoro presta particolare attenzione alla tutela della salute e alla sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti e collaboratori.

Oltre ad un accurato calendario dei corsi di formazione, l'azienda si impegna a creare consapevolezza dei rischi associati a ogni attività svolta in azienda e a diffondere una cultura di salute e sicurezza.

L'azienda ha quindi definito internamente alcune procedure per garantire e promuovere comportamenti responsabili:

- ▶ *Sono presenti moduli di istruzione con le informazioni relative ai comportamenti adeguati*
- ▶ *Sono previste esercitazioni sui temi di sicurezza sul lavoro*
- ▶ *Sono presenti schede da compilare relative alla sicurezza e all'igiene*
- ▶ *Attività di promozione dei corretti stili di vita*

Miami Ristoro ogni anno organizza le giornate di Unità Mobile Avis (ved. Cap. 5), dove tutti i dipendenti hanno la possibilità di donare il sangue direttamente in azienda, su un mezzo attrezzato Avis e ricevere uno screening completo delle analisi.

Grazie a questa iniziativa molti dipendenti sono diventati donatori abituali, ma soprattutto hanno la possibilità di tenere monitorato il proprio stato di salute.



incidenza giornate infortunio

	2016	2017	2018
giornate totali lavorate	7.618	8.547	9.270
giornate infortunio	0	0%	0
N° infortuni	0	0%	0
% gg infortunio su tot	0%	0%	0%

3.3

Diritti Umani

Miami Ristoro, nel pieno rispetto degli aspetti sanciti nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU e delle legislazioni vigenti:

- ▶ ***Non discrimina e non penalizza professionalmente un lavoratore per etnia, sesso, orientamento sessuale, ceto sociale, nazionalità, religione, appartenenza sindacale e politica***
- ▶ ***Non impiega persone di età inferiore ai 18 anni***
- ▶ ***Non ottiene prestazioni lavorative sotto minaccia o intimidazioni***
- ▶ ***Non esercita nessuna forma di punizione corporale, coercizione mentale o violenza verbale***
- ▶ ***Garantisce il rispetto degli orari di lavoro e gli accordi salariali previsti da CCNL***

Miami Ristoro, in relazione agli aspetti legati ai Diritti Umani, non ha ricevuto alcun tipo di sanzione, né ne ha comminate ai suoi dipendenti.

Nel corso del periodo di rendicontazione non è stata svolta un'analisi dei rischi legati ai diritti umani, tuttavia, il Codice Etico di Miami Ristoro riconosce le risorse umane quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo della società e disconosce ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla religione, sulla nazionalità, sulle opinioni politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori, ivi inclusi i propri fornitori.



Obiettivi di miglioramento

Si conferma anche nel 2018 il trend positivo di aumento del numero delle assunzioni rispetto ai rapporti cessati. Sicuramente è un andamento che Miami Ristoro si prefigge di mantenere anche nel prossimo anno.

L'inserimento di corsi formativi facoltativi, volti a perfezionare le conoscenze del personale, in particolare degli ARD, proseguirà anche nel prossimo anno, sempre con un'attenzione particolare ai corsi su tematiche inerenti la sicurezza e la salute sul lavoro e la responsabilità nel mondo del vending.

Nel 2018 Miami Ristoro ha apportato delle modifiche utili a ottenere l'anno prossimo la certificazione TQS Vending, specifica per il settore della distribuzione automatica, che certifica il rispetto dei requisiti indicati nel disciplinare.

Proseguire e aumentare le attività di welfare aziendale.

4

21 tonnellate
di rifiuti smaltiti

Progetto Rivending
riciclare è la soluzione più green

+51%
di distributori automatici
in classe A/A+/A++

Ambiente e qualità

4.1 Politica ambientale

Negli ultimi anni le tematiche riguardanti la salvaguardia dell'ambiente sono entrate a far parte della strategia e della politica di Miami Ristoro.

L'attenzione verso il Pianeta, mantenendo standard qualitativi alti, rappresenta una delle sfide più impegnative per il mondo del Vending.

L'impegno di Miami Ristoro si concentra principalmente in queste azioni:

- ▶ **Monitoraggio e miglioramento dell'organizzazione interna per ridurre l'impatto ambientale e i rischi legati alla propria attività**
- ▶ **Utilizzo delle migliori tecnologie per ridurre l'impatto della propria attività**
- ▶ **Controllo delle politiche ambientali dei propri fornitori**

In particolare il settore, deve fare i conti con le emissioni prodotte dall'utilizzo dei mezzi di trasporto, con i consumi di energia dei distributori automatici e con il cambiamento significativo, che è quello relativo alla riduzione della plastica.

L'analisi dei rischi legati allo svolgimento della propria attività ha portato Miami Ristoro a cambiare la propria visione strategica e a sviluppare nuovi obiettivi, che tengano in considerazione la connessione esistente fra le attività, l'ambiente e la comunità.

L'impegno di tutto il personale ha fatto sì che Miami Ristoro non ricevesse, nel corso del triennio considerato, alcun tipo di sanzione inerente la responsabilità ambientale e di non conformità a leggi o regolamenti. Né ha avuto rimostranze in materia di impatto sulla società

4.1.1

I consumi

Miami Ristoro, in un'ottica di trasparenza con i propri stakeholder, già nel Report dell'anno scorso, ha introdotto nell'analisi dei consumi, anche quelli relativi alle materie prime per la preparazione delle bevande calde e dei prodotti alimentari già confezionati.

Miami Ristoro acquista i prodotti di base per l'erogazione di bevande calde e distribuisce

un'ampia gamma di alimenti già confezionati direttamente dal produttore.

Nel 2018 possiamo vedere un aumento della maggior parte dei prodotti acquistati, dovuti all'aumento dei clienti. Da evidenziare, in particolare, l'ingresso dello zucchero di canna in kg e l'aumento dei prodotti freschi come panini e piatti pronti.

materie prime

Consumi materie prime per la preparazione delle bevande calde

	2016	2017	2018
Zucchero in kg	22.152	21.300	23.807
Caffè in grani in kg	18.901	22.920	27.043
Caffè e preparati per bevande calde in capsula n°	3.921.611	3.370.779	3.408.375
Cioccolata in kg	6.052	5.544	5.695
Ginseng in kg	1.408	1.644	1.959
Orzo in kg	172	169	148
Zucchero in bustine n°	1.251.851	1.114.150	1.124.250
The in kg	7.397	7.297	7.309
Camomilla in kg	122	274	123
Latte in kg	4.923	4.740	4.795
Zucchero bustine di canna n° pezzi	0	30.700	42.060
Zucchero in kg canna	0	0	150
Bustine the n° pezzi		3.759	3.694

Consumi materie prime in prodotti alimentari già confezionati

	2016	2017	2018
Acqua n° bottiglie	1.155.513	1.278.471	1.444.512
Bevande in brik e PET n° pezzi	194.682	210.571	260.421
Bevande in lattina n° pezzi	130.796	143.661	179.093
Snack salati n° pezzi	338.959	398.730	401.430
Snack dolci n° pezzi	521.007	520.845	700.289
Arance in kg	361	252	108
Frutta/yogurt n° pezzi	16.360	8.790	7.162
Panini/tramezzini/piatti pronti n° pezzi	26.979	23.096	41.172

I consumi di carta e plastica fanno riferimento sia alle materie prime consumate all'interno dell'azienda sia a quelle impiegate sotto forma di imballaggi dai produttori per confezionare la merce presente all'interno dei distributori.

Anche per il 2018 si riconferma il trend degli ultimi 2 anni per quanto riguarda il consumo di carta e cartone, in leggero ma costante aumento, dovuto alla scelta responsabile, da parte di Miami Ristoro, di prediligere fornitori che utilizzano imballaggi ecosostenibili.

Rispetto al consumo di plastica evidenziamo una

diminuzione nel 2018, che dipende in parte dalla scelta di fornitori, come spiegato precedentemente e in parte dall'installazione di due colonnine a rete idrica per la distribuzione d'acqua in sede.

I consumi d'acqua fanno riferimento all'utilizzo fatto in azienda della risorsa da parte dei dipendenti per tutte le attività di manutenzione e lavaggio dei distributori, oltre che per le loro normali necessità individuali.

La fornitura avviene attraverso il servizio idrico pubblico.

Consumo materie prime

	2016	2017	2018
Imballaggi di plastica	3.260 kg	5.000 kg	3.880 kg
Imballaggi di carta e cartone	12.780 kg	13.280 kg	14.240 kg
Acqua	239 mc	247 mc	249 mc

Miami Ristoro rendiconta ogni anno i consumi di energia elettrica, che comprendono anche i consumi di riscaldamento, perché si tratta di un impianto Inverter elettrico.

L'aumento del consumo nel 2018 dipende in parte

dall'acquisto di 2 nuovi furgoni per il trasporto dei prodotti, che di notte sono collegati alla corrente, per ricaricare la cella frigorifera.

Consumi energia in kWh

	2016	2017	2018
Energia elettrica	79.335	82.056	93.516

Nel 2018 Miami Ristoro non ha aumentato il numero di automezzi, ma ha provveduto ad eliminare il mezzo in classe euro2, quattro automezzi in classe euro4 e ad acquistare 4 nuovi automezzi in classe euro 6B, nell'ottica di ridurre le emissioni di Co2, provenienti dalla combustione del gasolio.

L'aumento di km percorsi e di conseguenza di emissioni di Co2 prodotte è correlato all'aumento dei clienti e quindi a un più ampio raggio d'azione degli automezzi necessari agli ARD (addetti rifornimento distributore).

Classe ecologica automezzi 2018

Classe	N. automezzi
EURO 2	0
EURO 3	0
EURO 4	6
EURO 5	1
EURO 5A	1
EURO 5B	7
EURO 6B	9
TOTALE	24

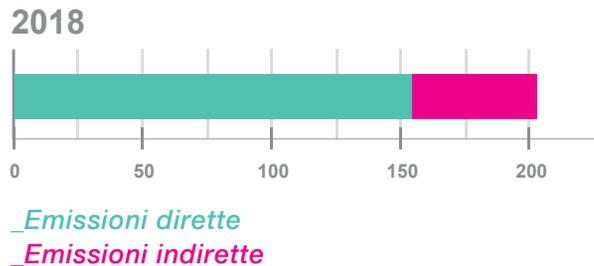
Consumi carburante 2018

Tipologia	Litri consumati	Km percorsi	Tonnellate di Co2
Diesel	63.417	646.854	166,51

Miami Ristoro si impegna inoltre a quantificare le emissioni di anidride carbonica dovute allo svolgimento delle sue attività, così da definire al meglio gli obiettivi di riduzione anno dopo anno. Le emissioni sono suddivise in:

- ▶ *Emissioni dirette, derivanti dal consumo di combustibili per il funzionamento degli automezzi del parco auto aziendale*
- ▶ *Emissioni indirette, derivanti dall'attività aziendale, ma generate da fonti non di proprietà, ovvero i consumi di energia elettrica, che comprendono anche il riscaldamento.*

Come evidenziato dal grafico sottostante sono le emissioni dirette, quindi i consumi delle autovetture necessarie allo svolgimento dell'attività dell'azienda, a generare la parte più cospicua di emissioni di Co2.



4.1.2 Smaltimento rifiuti

Miami Ristoro, in linea con una visione rispettosa dell'ambiente, si impegna ad avere una corretta gestione dei rifiuti, sensibilizzando tutto il personale e implementando il processo di smaltimento, riducendo così l'impatto che la propria attività ha sul territorio e sull'ambiente.

Il personale è costantemente aggiornato sulle nuove procedure da seguire in materia di smaltimento e tutti gli uffici sono dotati di punti

di raccolta di diversi materiali (plastica, carta, cartucce e toner, pile, ricambi, metalli misti e componenti da rottamare).

Miami Ristoro produce rifiuti principalmente in relazione all'attività di gestione del magazzino e degli uffici, per un totale di circa 21 tonnellate di rifiuti nel 2018.

Smaltimento rifiuti in kg

	2016	2017	2018
Imballaggi di carta e cartone	12.780	13.280	14.240
Imballaggi di plastica	3.260	5.000	3.880
Ferro e acciaio	2.120	2.073	
Imballaggi metallici	210		
Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	973	300	
Toner per stampanti esauriti	34	15	10
Rifiuti non specificati altrimenti	290	525	
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	1.830	1.800	3.100

Come già evidenziato nel paragrafo dedicato ai consumi, quest'anno sono aumentati i consumi di carta e diminuiti quelli di plastica, perché Miami Ristoro ha introdotto in ufficio due distributori di acqua a rete idrica e di conseguenza non vengono più consumate le bottigliette.

Paragonando i dati di smaltimento di plastica e carta, con quelli dei consumi che l'azienda ha fatto di queste stesse risorse, si evidenzia che Miami Ristoro ha smaltito correttamente tutto il materiale utilizzato.

Grazie all'accurata gestione dei rifiuti e al corretto smaltimento di tutti i componenti si è riusciti ad azzerare la voce "scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione"

Miami Ristoro non produce scarti pericolosi, secondo la classificazione della convenzione di Basilea.

Anche i toner sono diminuiti, perché dall'anno scorso sono state eliminate le stampanti personali nei singoli uffici, sostituite con due macchine multiuso preimpostate sulle funzioni di stampa in b/n e fronte/retro, che usano esclusivamente carta riciclata.

Dall'anno scorso Miami Ristoro rendiconta anche le informazioni relative allo smaltimento degli imballaggi dei prodotti smaltiti direttamente dal cliente, per dare un quadro più completo dell'impatto ambientale dell'attività dell'azienda.

Rifiuti

Rifiuti prodotti a seguito della somministrazione di bevande calde in tonnellate (eliminati a cura del cliente)

Plastica da bicchieri e palette	24,585
Plastica da bicchieri Hybrid	0,55
Plastica da capsule caffè e altre bevande	3,41
Bicchieri poliaccoppiati carta-PE	0,4

Rifiuti prodotti a seguito della vendita di bevande e alimenti confezionati, in tonnellate (eliminati a cura del cliente)

Plastica da bottiglie PET	30,65
Alluminio da lattine (ALU)	2,33
Poliaccoppiati (BRIK)	1,46

4.2

Altre attività di impatto ambientale

Miami Ristoro da sempre favorisce attività di responsabilità ambientale e di sensibilizzazione presso i propri clienti, dando loro l'opportunità di scegliere la soluzione sostenibile migliore per le proprie necessità.

4.2.1 Rivending



Come anticipato all'inizio del capitolo una delle sfide più impegnative che il settore del Vending sta affrontando nell'ultimo periodo è quella relativa alla riduzione della plastica.

Nel Vending ogni anno vengono utilizzati circa 5.000.000.000 di bicchierini di plastica.

Oltre il 50% delle stoviglie in plastica vendute in Europa sono *Made in Italy*: metterle al bando danneggerebbe soprattutto l'industria italiana che assicura molti posti di lavoro. Il solo settore della Distribuzione automatica occupa più di 30.000 addetti.

La nuova direttiva europea ha generato un susseguirsi di informazioni sbagliate, che spesso hanno dato vita a soluzioni impraticabili nella realtà.

La direttiva europea sui prodotti monouso in plastica prevede che:

- ▶ Dal 2016 ci sia una riduzione pari a circa il 25% del consumo di bicchieri di plastica
- ▶ Le bottigliette di plastica siano costituite per il 35% di plastica riciclata entro il 2025 e dal 90% entro il 2029

Le soluzioni definite green oggi in commercio (bicchiere di carta e bicchiere compostabile) non sono

“sostenibili” sui grandi numeri, perché oggi nessun produttore al mondo è in grado di raggiungere i livelli di produzione dei bicchieri di plastica e soprattutto gli enti che, nei comuni, si occupano della raccolta rifiuti, potrebbero non effettuare il ritiro, perché l'ingente massa di organico generata dai bicchieri potrebbe compromettere la qualità del rifiuto umido.

Riciclare è la soluzione più green e sostenibile.

La vera sfida per mettere in atto un cambiamento a livello globale sull'ambiente è RICICLARE.

TUTTI devono contribuire ogni giorno, nella propria quotidianità, nei propri ambiti di lavoro, di svago, in famiglia per aumentare sempre più la percentuale di prodotto riciclato.

Le aziende della filiera sono già da oggi pronte a promuovere e aumentare l'impiego di materiali provenienti da circuiti di riciclo senza che ciò incida la qualità dei prodotti e la sicurezza dei consumatori.

Miami Ristoro, grazie al consorzio Coven, ha aderito al progetto Rivending, un ciclo di recupero e riciclo di bicchieri in plastica per distributori automatici, conforme alle richieste dell'Unione Europea, secondo i principi dell'economia circolare.

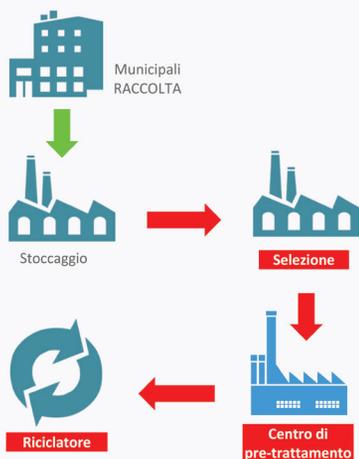
Accanto al distributore automatico viene posizionato un contenitore speciale. Il contenitore ha al suo interno dei tubi che consentono di impilare i bicchierini in modo da ottimizzare gli spazi. Bicchierini e palette del vending sono entrambi realizzati in un monoprodotto plastico (il polistirolo compatto) e, se raccolti separatamente per evitare contaminazioni, sono facilmente lavabili perché sono sporchi unicamente di residui di caffè, latte, tè o bevande similari.

Il progetto Rivending:

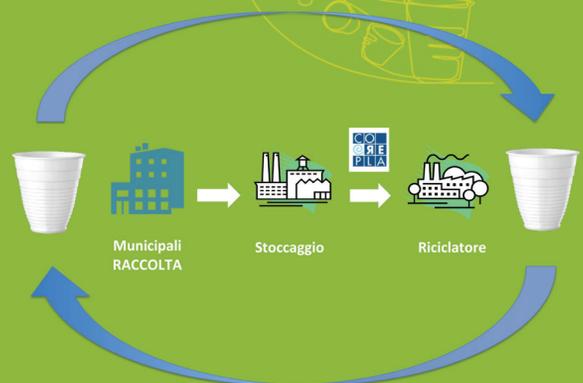
- ▶ *Evita lo spreco di materiale di altissima qualità*
- ▶ *Riduce la quantità di rifiuti plastici nell'ambiente*
- ▶ *Trasforma i bicchieri vending in plastica da monouso a bene durevole*
- ▶ *Azzerà i costi di trasporto perché utilizza la municipalizzata*
- ▶ *Evita i processi di selezione della plastica*

Il 2018 è stato un anno di definizione dei dettagli del progetto, i primi clienti potranno usufruire di questo servizio dall'anno prossimo.

La Raccolta Della Plastica Oggi



La Raccolta dei Bicchieri/Palette con il Modello Rivending



4.2.2

Prodotti sostenibili forniti ai clienti

Miami Ristoro, nell'ottica di promuovere il concetto di riciclo e sensibilizzare i propri clienti e consumatori, offre la possibilità di inserire all'interno dei distributori automatici prodotti biodegradabili ed ecosostenibili.

Per esempio utilizza le bottigliette d'acqua *Easy Green* di San Benedetto, prodotte con il 50% di plastica rigenerata R-PET (PET rigenerato con processo di raccolta e riciclo).

Sono inoltre realizzate con una riduzione del 17,5% delle emissioni di CO2 equivalente nel corso dell'intero ciclo di vita del prodotto e San Benedetto compensa il 100% delle emissioni di CO2 equivalente, mediante il finanziamento di progetti di tutela ambientale.

Dall'anno scorso sono stati inseriti in assortimento anche i bicchieri in carta, biologici costituiti da carta proveniente da foreste certificate FSC, rivestita internamente da un film in PLA (acido poliattico), sostanza che deriva dal mais, biodegradabile e compostabile al 100%.

Come si evince dalla tabella sottostante i bicchieri in carta sono in costante aumento, così come i contenitori per la raccolta differenziata.

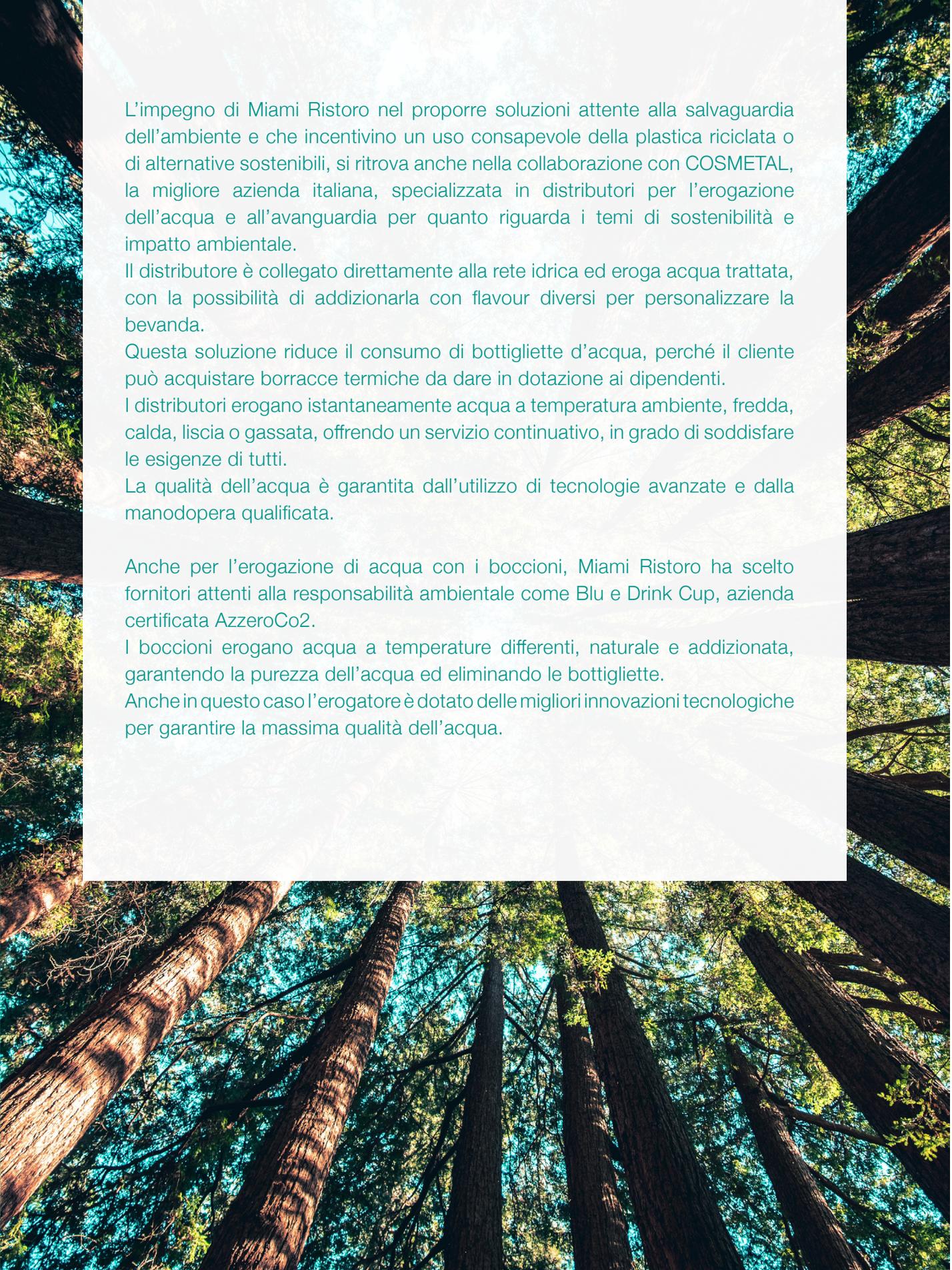
Anche i bicchieri Hybrid, dopo una diminuzione nel 2017 dovuta al trend dei bicchieri di carta, hanno ripreso ad aumentare, proprio in virtù della logica di riciclo della plastica.

Miami Ristoro infatti dà ai propri clienti la possibilità di installare contenitori e compattatori per la raccolta differenziata, che permettono al cliente di ridurre:

- ▶ *Il volume dei rifiuti prodotti fino al 90%*
- ▶ *Il costo relativo allo svuotamento dei contenitori e al successivo trasporto dei rifiuti*
- ▶ *Le emissioni di CO2 dovute alla movimentazione dei camion porta rifiuti*

materie fornite dai distributori

	2016	2017	2018
Bicchieri Hybrid	304.400	196.207	200.506
Contenitori raccolta differenziata	59	65	75
Bicchieri di carta	0	44.522	55.920



L'impegno di Miami Ristoro nel proporre soluzioni attente alla salvaguardia dell'ambiente e che incentivino un uso consapevole della plastica riciclata o di alternative sostenibili, si ritrova anche nella collaborazione con COSMETAL, la migliore azienda italiana, specializzata in distributori per l'erogazione dell'acqua e all'avanguardia per quanto riguarda i temi di sostenibilità e impatto ambientale.

Il distributore è collegato direttamente alla rete idrica ed eroga acqua trattata, con la possibilità di addizionala con flavour diversi per personalizzare la bevanda.

Questa soluzione riduce il consumo di bottigliette d'acqua, perché il cliente può acquistare borracce termiche da dare in dotazione ai dipendenti.

I distributori erogano istantaneamente acqua a temperatura ambiente, fredda, calda, liscia o gassata, offrendo un servizio continuativo, in grado di soddisfare le esigenze di tutti.

La qualità dell'acqua è garantita dall'utilizzo di tecnologie avanzate e dalla manodopera qualificata.

Anche per l'erogazione di acqua con i boccioni, Miami Ristoro ha scelto fornitori attenti alla responsabilità ambientale come Blu e Drink Cup, azienda certificata AzzeroCo2.

I boccioni erogano acqua a temperature differenti, naturale e addizionata, garantendo la purezza dell'acqua ed eliminando le bottigliette.

Anche in questo caso l'erogatore è dotato delle migliori innovazioni tecnologiche per garantire la massima qualità dell'acqua.

Continua la politica di Miami Ristoro di installare distributori automatici di nuovissima generazione in classe energetica A+/A++, quest'anno sono stati installate 91 nuove macchine, circa il 90% in classe energetica A++.

Tutti i nuovi distributori sono dotati di touch screen sul quale compaiono messaggi utili al consumatore in merito alla promozione dei corretti stili di vita, ai nuovi metodi di pagamento e alle soluzioni sostenibili che Miami Ristoro mette a disposizione per permettere a tutti una pausa consapevole.

Classe energetica distributori automatici

Anno	Parco Distributori Totale	Parco Distributori Classe Energetica A/A+/A++	% Parco Distributori Classe Energetica A/A+/A++
2018	1.497	773	51,63%
2017	1.330	682	51,28%
2016	1.246	624	50,08%

4.3

Il processo di controllo qualità

Miami Ristoro è da sempre attenta a garantire la qualità del servizio e dei prodotti finali.

Il benessere personale dei clienti e del consumatore, unito alla continua ricerca dell'eccellenza, sono al centro della politica e della strategia di Miami Ristoro.

Il claim *The smart break* vuole sottolineare l'importanza di un momento di relax, nella quotidianità, un momento in cui il consumatore, sicuro dell'attenzione che Miami Ristoro ha riposto nella selezione dei prodotti e nell'efficienza del servizio, può rilassarsi e dedicarsi completamente a sé.

Miami Ristoro è composta da uno staff di ARD (addetti rifornimento distributore) dotati di sistemi informatici evoluti, in grado di selezionare, tracciare e gestire tutti i prodotti che arrivano in magazzino e che di conseguenza vengono caricati sui singoli furgoni, per essere portati nei distributori.

In questo modo si controlla la qualità della merce, attraverso il ricorso di ispezioni aventi per oggetto le confezioni e le

Pianificare

Responsabilità della Direzione

Attenzione focalizzata al cliente

Politica della qualità
Obiettivi della qualità
Risorse e addestramento

Fare

Pianificazione e realizzazione del servizio

Misurazioni

Interazione processi operativi

Documentazione di supporto di sistema

Agire

Azioni correttive

Azioni preventive

Riesame della Direzione

Verificare

Soddisfazione del cliente

Audit interni

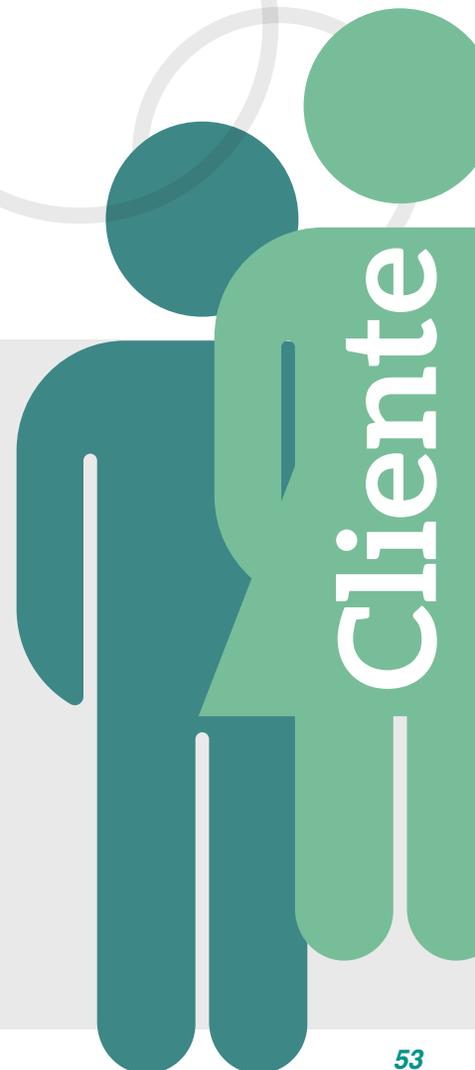
Analisi dei dati

scadenze, inoltre il sistema permette di ottimizzare le attività relative all'organizzazione del magazzino e al rifornimento dei distributori.

Il magazzino e i singoli furgoni sono dotati di celle frigorifere a garanzia della catena del freddo. Questi spazi sono controllati e monitorati costantemente, grazie anche alla rilevazione della temperatura tramite termometri certificati SIT (Servizio Italiano di Taratura).

Il sistema di qualità è stato istituito da Miami Ristoro e inserito nel Manuale di Qualità, che l'azienda ha redatto al fine di assicurare la massima qualità dei prodotti e del proprio servizio.

E' rappresentato uno schema dell'interazione fra i processi del sistema, verificati annualmente, sia da personale interno sia da personale esterno.



Miami Ristoro non ha ricevuto sanzioni amministrative inerenti la responsabilità di prodotto.

L'azienda ha anche impostato un Sistema di Gestione e Igiene Alimentare, oltre ad aver redatto un manuale di autocontrollo, al fine di garantire una maggiore qualità, sicurezza ed una maggiore igiene dei prodotti forniti, conformemente al regolamento CE 853/2004 e 178/02. In materia di igiene, per prevenire il sopraggiungere di eventuali rischi, vengono implementate delle procedure operative e gestionali da parte di personale specializzato interno ed esterno.

Una volta svolte tutte le procedure di controllo, queste vengono puntualmente registrate dagli addetti ai lavori su apposite schede.

Le procedure operative e gestionali, così come tutti i processi di controllo qualità svolti dall'azienda, sono conformi alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

1

pulizia dei locali e delle attrezzature del deposito

2

igiene del personale

3

raccolta e smaltimento dei rifiuti

4

approvvigionamento delle materie prime

5

ricevimento e immagazzinamento delle materie prime

6

disimballaggio alimenti e caricamento distributori presso i clienti

7

formazione e addestramento del personale

8

derattizzazione e disinfestazione ispezioni interne

9

gestione delle non conformità

10

identificazione e rintracciabilità dei prodotti

4.3.1

La manutenzione

L'igiene e la manutenzione dei distributori automatici sono un aspetto fondamentale per Miami Ristoro che garantisce ai suoi clienti l'osservazione delle normative nazionali e alti standard qualitativi.

I distributori, oltre a esseri riforniti puntualmente ed essere sottoposti a cicli di manutenzione programmata, devono rispondere a condizioni igieniche di massima sicurezza, e sono sottoposti a cicli di manutenzione ordinaria che viene effettuata a ogni passaggio dell'operatore, la cui cadenza viene decisa direttamente con il cliente in fase contrattuale, ma che in media avviene ogni 4 giorni.

Le attività di manutenzione ordinaria sono:

La manutenzione programmata invece può essere effettuata presso il laboratorio o presso il cliente e comprende:

- ▶ *cambio e rigenerazione del depuratore ogni 7.000 battute*
- ▶ *revisione del distributore ogni 30.000 battute*
- ▶ *pulizia della caldaia, quando necessario*
- ▶ *sanificazione spremiagrumi ad ogni riferimento*
- ▶ *sostituzione depuratore ogni 7.000 battute*

Oltre alle suddette attività, Miami Ristoro effettua presso i clienti controlli sulla durezza dell'acqua, al fine di installare il filtro migliore e garantire in questo modo il corretto funzionamento dell'acqua.

1 pulizia della macchina

2 lavaggio e sanificazione delle coppette e dei tubi

3 prove di erogazione

4 rifornimento

5 controllo delle temperature

6 controllo delle scadenze dei prodotti

7 prelievo dell'incasso

8 taratura delle dosi

9 prelievo del dato elettronico

10 controllo della posizione del distributore per funzionamento

11 rimozione dei residui

12 verifica dell'integrità delle etichette

4.3.2

Le certificazioni

Miami Ristoro possiede la certificazione UNI EN ISO 9001 che certifica la gestione del Sistema Qualità

Obiettivi di miglioramento

Sicuramente l'obiettivo più importante nei prossimi anni è "convertire" il maggior numero di clienti al programma Rivending, per essere in linea con la direttiva europea e offrire una soluzione realmente sostenibile e attuabile nell'immediato.

Già molte aziende hanno richiesto a Miami Ristoro soluzioni che garantissero un minor impatto ambientale, l'obiettivo è di proseguire e aumentare questo andamento, anche attraverso attività di sensibilizzazione ed educazione sui temi di responsabilità ambientale.

Sostituire i vecchi distributori con quelli a classe energetica superiore.

Ridurre la quantità di emissioni di gas a effetto serra e intraprendere un'attività di compensazione delle emissioni prodotte.

Proseguire il rinnovo del parco automezzi e la sostituzione dei neon con lampadine LED.

Effettuare, presso i clienti dove è installata la colonnina a rete idrica, un piano di campionamento di analisi microbiologiche e di potabilità dell'acqua.

5

Comunità

19.519
€ di investimenti
in ambito sociale

193.317
prodotti erogati della
linea sana alimentazione

78.000
prodotti donati

Miami Ristoro ha sempre contribuito e promosso la crescita e lo sviluppo del territorio e della comunità in cui opera. Nel Codice Etico dell'azienda è scritto che la responsabilità sociale è uno dei capisaldi su cui si basa la mission aziendale, perché strettamente collegata alla crescita dell'azienda stessa.

Miami Ristoro considera la Responsabilità Sociale come un impegno nei confronti del cliente, del consumatore finale e di tutta la comunità nella quale opera, per questo le sue attività coinvolgono il settore alimentare, sanitario e culturale.

Inoltre, come già per le attività di responsabilità ambientale, Miami Ristoro si adopera per coinvolgere gli altri stakeholder nelle sue iniziative, al fine di sensibilizzarli rispetto ad alcuni temi e aumentare i risultati raggiunti.

Continua per esempio la promozione dell'attività di Unità Mobile di Avis presso alcuni grandi clienti di Miami Ristoro.

Nel 2018 segnaliamo la collaborazione con Confprofessioni, che ha ospitato l'Unità Mobile di Avis Milano, fuori dalla sua nuova sede, in pieno centro a Milano, proprio durante la giornata di inaugurazione, che coincideva con la Giornata Mondiale del donatore di sangue.

L'evento ha rappresentato per Avis un'importante occasione di visibilità, perché erano presenti le più alte cariche governative della città, ma soprattutto un'ottima opportunità per informare le persone e incoraggiarle a diventare donatori.

Come evidenziato nelle precedenti edizioni del Report di Sostenibilità, Miami Ristoro ha scelto di concentrarsi principalmente su tre attività: Avis Milano, Fondazione Progetto Arca e Officine del Caffè, presso il Carcere di Bollate.

Continua inoltre a promuovere i corretti stili di vita e i concetti legati alla sana alimentazione, con l'ampia gamma di prodotti salutistici.

5.1

Avis Milano

Quella con Avis Milano è una collaborazione che dura da 8 anni, tutto è iniziato quando, Massimo Ferrarini, Amministratore Unico di Miami Ristoro e donatore, ha deciso di portare in azienda una sua "passione" personale, con l'obiettivo di aiutare Avis a raccogliere più sacche di sangue possibili e, allo stesso tempo, offrire ai propri dipendenti un servizio di prevenzione. Negli anni l'attività si è allargata anche agli stakeholder esterni all'azienda e oltre al distretto di Lambrate, la collaborazione si è estesa anche ad Avis Legnano.

Sicuramente l'attività più importante è la giornata di Unità Mobile in Azienda.

Nel 2018 Avis ha mandato l'emeroteca in Miami Ristoro una volta e, grazie alla partecipazione sentita dei dipendenti, dei fornitori limitrofi, di parenti e amici, sono state raccolte 19 sacche di sangue.

Come già evidenziato nel capitolo 3 l'Unità Mobile in azienda è anche un servizio welfare per i dipendenti Miami Ristoro, perché permette, ai donatori presenti in azienda, di eseguire un check up completo, gratuitamente, ogni sei mesi.

Continua anche la campagna di raccolta fondi, che coinvolge la maggior parte degli stakeholder di Miami Ristoro e volta all'acquisto di strumentazione tecnica per la sede di Lambrate.

La campagna coinvolge i clienti presso cui sono installati i distributori automatici, i piccoli uffici e le famiglie, presso cui sono installate le macchinette office coffee service (OCS).

Grazie a 5 fornitori Miami Ristoro (TriVending, Lavazza, SanGiorgio, Blu e SanBenedetto) il ricavato dalla vendita di alcune referenze viene devoluto interamente alla campagna promossa da Miami Ristoro.

Nel 2018 è stato acquistato un display eliminacode, per agevolare l'afflusso di donatori nella sede di Lambrate.



Nel 2018 Miami Ristoro ha sostenuto anche la manifestazione Innovation Running, l'evento legato allo sport e agli stili di vita sani, organizzato da Avis Milano presso l'Ospedale di Niguarda. L'evento prevede gare podistiche e un'area Village in cui si svolgono attività di promozione alla salute, laboratori e progetti di responsabilità sociale.

Miami Ristoro per l'occasione ha donato 1000 bottigliette d'acqua e 1000 mele da inserire nelle sacche in dotazione ai partecipanti alle gare.

Miami Ristoro inoltre offre prodotti per le colazioni gratuite ai donatori e ha installato, nelle sedi di Lambrate e Legnano, alcuni distributori che erogano prodotti a prezzi di favore.

Nel 2018 gli investimenti che Miami Ristoro ha destinato ad Avis ammontano a 7.103 euro, suddivisi in 2.915 euro raccolte con la campagna fondi, 1.332 euro di donazione prodotti e 2.856 euro di differenziale sui prodotti venduti a prezzi calmierati.

Invesimenti per Avis

Attività	2016	2017	2018
Acquisto dotazione tecnica	€ 3.705	€ 3.705	€ 2.915
Donazioni Prodotti	€ 822	€ 1.347	€ 1.332
Differenziale prodotti a prezzi calmierati	€ 2.724	€ 2.310	€ 2.856



L'anno scorso il Consorzio Coven, di cui Miami Ristoro è azienda socia fondatrice, ha lanciato un progetto sperimentale in collaborazione con il Carcere di Bollate e la Cooperative Bee4, per il reinserimento sociale dei detenuti nel mondo del lavoro.

Il carcere di Bollate rappresenta in Italia un'eccellenza per quanto riguarda la vita del detenuto, perché ha in essere una serie di attività volte a scandire la giornata, con l'obiettivo di abituare il detenuto a svolgere un'attività produttiva, per fargli acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie capacità e coscienza del suo ruolo sociale.

Officine del Caffè prevede l'occupazione di tutti i detenuti che lavorano nell'officina Bee4, nell'attività di riparazione e manutenzione delle macchinette OCS del Consorzio.

Bee4, nata nel 2013 grazie a un detenuto, è una cooperativa che ha lo scopo di aiutare i reclusi a reinserirsi socialmente attraverso l'educazione al lavoro.

Le statistiche dimostrano che i detenuti, che lavorano in carcere, acquisiscono delle competenze che li rendono più sicuri e capaci di affrontare il mondo esterno, quando avranno finito di scontare la loro pena. Avranno quindi più possibilità di non essere recidivi.

Miami Ristoro anche quest'anno ha aderito al progetto, che si divide in due momenti: la formazione dei detenuti, da parte di tecnici

specializzati Miami Ristoro e Lavazza, e la fase vera e proprio di riparazione/manutenzione.

La fase di formazione è molto importante, perché Miami Ristoro si impegna a fornire un percorso rieducativo e professionale che permetta poi ai detenuti di sostenere economicamente le proprie famiglie. Infatti i detenuti che lavorano, percepiscono uno stipendio, che in parte viene trattenuto per sostenere le spese del mantenimento in carcere e in parte va alle famiglie fuori.

La fase di formazione è fondamentale anche per garantire gli standard qualitativi di Miami Ristoro e allo stesso tempo permette ai detenuti di acquisire capacità lavorative rivendibili sul mercato.

La responsabilità sociale di Officine del Caffè si basa proprio sul concetto che, operando per attivare una comunicazione fra l'interno e l'esterno del carcere, si contribuisce a costruire il futuro di tutta la comunità. Dando la possibilità al detenuto di lavorare sulla propria consapevolezza e sulla ricostruzione della propria autostima, mentre è ancora in carcere, lo si aiuta a identificare il suo ruolo nella società ed evitare che il numero dei reati aumenti.

Nel 2018 è stata introdotta nel progetto anche la riparazione dei distributori automatici, un traguardo importante in termini di formazione per i detenuti, perché significa aver contribuito ad aggiungere skills alle loro competenze.

Nel 2018 sono stati riparati 34 distributori automatici e 400 macchinette OCS.

5.3

Fondazione Progetto Arca

Miami Ristoro collabora e sostiene la Fondazione Progetto Arca da circa 2 anni. La Fondazione si occupa di dare assistenza a rifugiati e migranti, cercando in questo modo di favorirne l'inclusione e contemporaneamente sensibilizzare la comunità ai concetti di multiculturalità.

Uno degli aspetti fondamentali dell'Attività di Fondazione Progetto Arca è la distribuzione del cibo e delle bevande nelle strutture di accoglienza. Miami Ristoro ha scelto di supportare la Fondazione su questo aspetto e ha installato due distributori che erogano bevande calde

in modalità gratuita e due distributori che erogano prodotti, come snack e bevande fredde, a prezzi decisamente calmierati.

Nel 2018 c'è stato un calo di consumazioni erogate, perché alcuni centri di accoglienza sono stati chiusi o convertiti in centri dedicati ai "senza dimora". Miami Ristoro sta quindi ideando con Fondazione Progetto Arca un nuovo programma di fornitura personalizzato, che partirà nel 2019.

Nel 2018 le colazioni erogate sono state 68.720 per un valore pari a 10.308 euro.



Linea Prodotti Sana Alimentazione

	2016	2017	2018
prodotti biologici	21.206	17.819	18.053
prodotti integrali	22.079	8.434	13.591
prodotti Km0	18.313	19.162	19.977
prodotti gluten free	5.096	83.890	104.167
prodotti vegan	2.340	36.394	37.329

5.4

Consumare sano nel vending: *FreeFrom by Coven e Gaja Food*

Uno dei rischi correlati all'attività delle aziende che operano nel Vending è quello relativo alla sana alimentazione e ai corretti stili di vita. Spesso si associa al distributore automatico l'idea di "junk food", di un pasto consumato velocemente, ricco di grassi e zuccheri.

In realtà negli ultimi anni il settore del Vending ha fatto moltissimi passi avanti per sradicare questo stereotipo e offrire al consumatore la possibilità di seguire una corretta alimentazione, anche fuori casa.

Sono nate iniziative e programmi per promuovere un regime alimentare sano, negli uffici c'è sempre più la tendenza a trasformare la zona dedicata al distributore, in una vera e propria area ristoro, con arredi che permettano di consumare il

pranzo nei giusti tempi, ma soprattutto, lo stesso distribuzione automatica è diventata veicolo di marketing sociale.

Miami Ristoro dal 2016 aderisce alle linee guida del progetto FreeFrom by Coven, con l'obiettivo di promuovere un corretto regime alimentare anche fuori casa e soddisfare le esigenze del consumatore, con linee dedicate anche alle intolleranze alimentari.

Ogni anno Miami Ristoro affina la propria ricerca di fornitori di prodotti a km0, biologici, gluten free e vegan e cambia referenze con cadenza trimestrale, per permettere al consumatore di avere un'ampia scelta di prodotti fra cui scegliere.



Come evidenziato dalla tabella precedente continua il trend di aumento dei prodotti gluten free, vegan e biologici registrato già l'anno scorso e riprendono ad aumentare i consumi di prodotti integrali.

L'aumento dipende anche dall'attenta selezione, da parte di Miami Ristoro, di fornitori in possesso di certificazioni bio e che offrano prodotti legati ai temi della sana alimentazione.

Continua anche la collaborazione con Gaja Food e il progetto "Kiosko di Gaja", ovvero distributori interamente dedicati ai prodotti salutistici e dotati di sistemi innovativi, che permettono la visualizzazione di tutti gli ingredienti presenti nel prodotto selezionato. La questione del rapporto fra vending machine e sana

alimentazione tocca in modo particolare le scuole.

L'installazione dei distributori automatici negli istituti scolastici è da sempre argomento di dibattito. Miami Ristoro è convinta che il vending, anche in questa occasione, possa essere un valido strumento di comunicazione sociale e agevolare attività di educazione legate alla sana alimentazione, proprio nei luoghi e con i consumatori che sono più a rischio, ovvero i ragazzi, dando a loro delle valide alternative ai classici snack e alle bevande gassate.

Proprio per questo motivo Miami Ristoro ha iniziato il progetto "Kiosko di Gaja" presso l'Università IULM e l'obiettivo è di portarlo in altre scuole e Università.



5.5

Donazione di prodotti alimentari ed erogazioni liberali

Come anticipato a inizio capitolo, Miami Ristoro, oltre ai 3 grandi progetti di Responsabilità Sociale (Avis, Fondazione Progetto Arca e Carcere di Bollate) è molto attiva sul territorio in cui opera, a sostegno della comunità.

Principalmente dona prodotti alimentari e fa erogazioni liberali, volte allo svolgimento di attività

o all'acquisto di materiali (vedi capitolo 6).

Come evidenziato dalla tabella sottostante nel 2018 i pezzi donati sono stati 77.644 per un valore complessivo di 12.194 euro.

Anche quest'anno l'88% delle donazioni sono destinate alla Fondazione Progetto Arca.

Donazione prodotti alimentari 2018

Beneficiario	Pezzi Donati	Costo in €
Avis Milano e Legnano	5.682	1.060
Progetto Arca Milano	68.720	10.308
Comune di Limbiate	824	48
Comune di Locate Triulzi	144	10
Comune di Paderno Dugnano	130	460
Istituto Cavalieri	504	35
Istituto Caniana	600	42
Accademia di Bellezza Paderno D.no	1.040	231
Totale	77.644	12.194

Obiettivi di miglioramento

Allargare le attività a sostegno di Avis anche al Comune di Limbiate.

Proseguire con le giornate di Unità Mobile Avis in azienda e coinvolgere più stakeholder possibili a partecipare.

Incrementare il numero di macchinette OCS e di distributori automatici nel progetto Officine del caffè presso il Carcere di Bollate.

Iniziare una nuova attività con Fondazione Progetto Arca nei centri dedicati ai “senza dimora”.

Lavorare sul tema della sana alimentazione, allargando il progetto Kiosko di Gaja ad altri clienti e dedicare più spazio nei distributori automatici ai prodotti salutistici.

Continuare, anche attraverso i canali social, a realizzare strumenti di comunicazione sull'educazione alimentare da veicolare ai clienti.



6

Dimensione economica e patrimoniale

Premessa Metodologica

Il Capitolo 6 ha l'obiettivo di rappresentare la struttura economica e patrimoniale di Miami Ristoro. Si analizzano i dati principali contenuti nei bilanci d'esercizio degli ultimi tre anni così da fornire, a tutti gli interlocutori, una rappresentazione completa ed esaustiva della realtà aziendale.

Si riporta la riclassificazione dei dati di bilancio e l'analisi dei principali indici economico/finanziari e patrimoniali.

Si evidenzia che la differente rappresentazione degli investimenti in beni in leasing rende differenti i dati analizzati da quelli del bilancio ufficiale approvato e depositato.

Considerata la rilevanza di tali beni, sono stati iscritti nell'attivo dello Stato Patrimoniale fra le immobilizzazioni, di contro nel passivo si trovano i debiti residui verso le società di leasing e le quote già versate che corrispondono ai fondi ammortamento.



6.1

Principali Dati Patrimoniali

Si riportano i dati dello Stato Patrimoniale di Miami Ristoro, le Attività che rappresentano il Capitale Investito e le Passività che equivalgono alle fonti di finanziamento.

Si analizza il triennio 2016/2018 e il relativo andamento di periodo.

Stato Patrimoniale	€		
	2016	2017	2018
ATTIVITÀ			
Disponibilità liquide	131.521	153.791	82.025
Titoli			
Scorte	159.547	165.974	182.046
+ Crediti Vs Clienti Terzi (Netti)	217.219	227.414	278.934
+ Crediti Vs Clienti Collegati	0	0	0
Totale Crediti Vs Clienti	217.219	227.414	278.934
Altri Crediti A Breve	329.315	428.412	356.815
ATTIVITÀ CORRENTI	837.602	975.591	899.820
+ Immobilizz. Materiali	8.321.768	7.614.176	7.589.384
- Fondi Ammortamento	2.582.813	1.846.266	1.638.044
- Quote Leasing Versate	1.231.569	973.173	1.214.007
Totale Immobilizzazioni Nette	4.507.386	4.794.737	4.737.333
Immobil. Finanz. Nette	763.054	831.465	845.816
+ Immobilizzazioni Immateriali	491.523	493.243	941.390
- Fondi Ammortamento	181.139	214.131	253.007
Immobiliz. Immateriali Nette	310.384	279.112	688.383
ATTIVITÀ FISSE	5.580.824	5.905.314	6.271.532
TOTALE ATTIVITÀ	6.418.426	6.880.905	7.171.352

Stato Patrimoniale	€		
PASSIVITÀ	2016	2017	2018
Banche Passive	349.052	515.995	570.733
Quota corrente mutui e fin.	0	0	0
+ Debiti vs Fornitori Terzi	817.390	834.624	871.650
+ Debiti vs Fornitori Collegati	0	0	0
Totale Debiti vs Fornitori	817.390	834.624	871.650
Altri Debiti a Breve	605.619	544.272	582.404
PASSIVITÀ CORRENTI	1.772.061	1.894.891	2.024.787
Fondo T. F. R. Personale	230.470	252.136	275.076
Altri Debiti a Lungo	3.555.651	3.859.874	3.571.211
PASSIVITÀ CONSOLIDATE	3.786.121	4.112.010	3.846.287
TOT. MEZZI DI TERZI	5.558.182	6.006.901	5.871.074
+ Capitale Sociale	51.480	51.480	51.480
- Riserva neg. azioni proprie in portafoglio	0	0	0
+ Riserve	778.011	808.766	1.222.521
CAPITALE NETTO	860.244	874.004	1.300.278
PASSIVITÀ LUNGO TERM.	4.615.612	4.972.256	5.120.288
+/- Risultato di esercizio	30.753	13.758	26.277
TOTALE PASSIVITÀ	6.418.426	6.880.905	7.171.352

Analizzando i dati contenuti nello Stato Patrimoniale relativo all'esercizio 2018, si evidenzia il costante trend di crescita del Capitale Investito (Totale Attività) che rispetto al 2017 è aumentato del 4%.

Osservando le fonti di finanziamento, quindi la parte di Stato Patrimoniale relativa alle passività, si rileva che aumentano sia le passività correnti sia quelle a medio e lungo termine.

Continuano inoltre ad incrementarsi le fonti interne grazie ai finanziamenti soci e alla politica di reinvestimento dell'utile.

6.2

Principali Dati Economici

CONTO ECONOMICO						
	€	inc.% su Vendite	€	inc.% su Vendite	€	inc.% su Vendite
SCALARE	2016		2017		2018	
VENDITE NETTE	3.765.164	100,00	3.926.626	100,00	4.478.964	100,00
Variaz. su Anno Preced.	+0,20%		+4,29%		+14,07%	
+ Rimanenze Iniziali	248.813	6,61	159.547	4,06	165.974	3,71
+ Acquisti	1.347.238	35,78	1.517.799	38,65	1.722.532	38,46
- Rimanenze Finali	159.547	4,24	165.974	4,23	182.046	4,06
- Costo Acq. Venduto	1.436.504	38,15	1.511.372	38,49	1.706.460	38,10
= Marg. LORDO I liv.	2.328.660	61,85	2.415.254	61,51	2.772.504	61,90
+ P.F.A.da fornitori	0	0,00	0	0,00	0	0,00
- P.F.A. a clienti	0	0,00	0	0,00	0	0,00
= Marg. LORDO II liv.	2.328.660	61,85	2.415.254	61,51	2.772.504	61,90
+ Ricavi di Marketing	0	0,00	0	0,00	0	0,00
= Marg. LORDO III liv.	2.328.660	61,85	2.415.254	61,51	2.772.504	61,90
Costo Lavoro	922.011	24,49	1.002.772	25,54	1.104.633	24,66
Costo promo/pubblicitari	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Costo locazioni	20.000	0,53	0	0,00	0	0,00
Costi leasing	297.880	7,91	331.454	8,44	379.327	8,47
Amm.ti beni materiali	259.651	6,90	240.559	6,13	308.029	6,88
Amm.ti beni immateriali	34.058	0,90	32.992	0,84	69.433	1,55
Altri costi di gestione	933.968	24,81	957.072	24,37	1.068.730	23,86
- Costi Operativi	2.467.568	65,54	2.564.849	65,32	2.930.152	65,42
+ Altri Ricavi Gestione	284.678	7,56	246.431	6,28	280.497	6,26
= Marg. OPERATIVO	145.770	3,87	96.836	2,47	122.849	2,74
- Oneri Finanziari	59.901	1,59	46.071	1,17	41.849	0,93
+ Proventi Finanziari	0	0,00	2	0,00	0	0,00
= Saldo Gest. Finanziaria	(59.901)	-1,59	(46.069)	-1,17	(41.849)	-0,93
= RIS. della GESTIONE	85.869	2,28	50.767	1,29	81.000	1,81
+ Proventi straordinari	0	0,00	0	0,00	0	0,00
- Oneri straordinari	0	0,00	0	0,00	0	0,00
= Saldo Gest. Straordinaria	0	0,00	0	0,00	0	0,00
= RIS. ECONOMICO LORDO	85.869	2,28	50.767	1,29	81.000	1,81
- Imposte sul reddito	55.116	1,46	37.009	0,94	54.723	1,22
= RIS. ECONOMICO	30.753	0,82	13.758	0,35	26.277	0,59

Dal Conto Economico Scalare si registra un ottimo incremento delle vendite, pari al 14,7% rispetto al 2017, il trend di crescita è costante e si incrementa di anno in anno.

La continua espansione dell'intera struttura provoca un incremento dei costi operativi in valore assoluto, ma raffrontati con le vendite la loro incidenza diminuisce ed è pari al 56,99% era 58,35% nel 2017.

Da segnalare fra i costi operativi il costante aumento del costo del lavoro, dato fondamentale in tema di distribuzione del Valore Aggiunto aziendale.

6.3

Analisi dei principali dati di bilancio

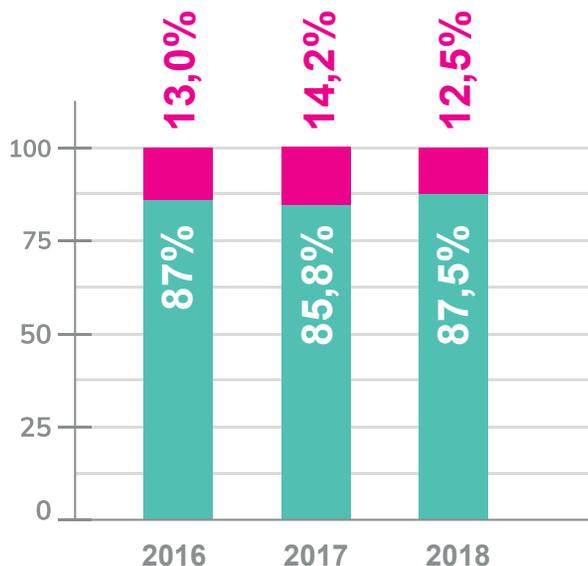
ANALISI STRUTTURA PATRIMONIALE	€					
	2016	%	2017	%	2018	%
A) Composizione degli impieghi						
TOTALE ATTIVO	6.418.426	100,0	6.880.905	100,0	7.171.352	100,0
ATTIVITÀ CORRENTI	837.602	13,0	975.591	14,2	899.820	12,5
ATTIVITÀ FISSE	5.580.824	87,0	5.905.314	85,8	6.271.532	87,5
B) Composizione delle fonti						
TOTALE PASSIVO	6.418.426	100,0	6.880.905	100,0	7.171.352	100,0
PASSIVITÀ CORRENTI	1.772.061	27,6	1.894.891	27,5	2.024.787	28,2
PASSIVITÀ A LUNGO	4.646.365	72,4	4.986.014	72,5	5.146.565	71,8
C) Composizione delle fonti						
TOTALE PASSIVO	6.418.426	100,0	6.880.905	100,0	7.171.352	100,0
FONTE ESTERNE	5.558.182	86,6	6.006.901	87,3	5.871.074	81,9
FONTE INTERNE	860.244	13,4	874.004	12,7	1.300.278	18,1

Indici Patrimoniali

Coefficienti di composizione

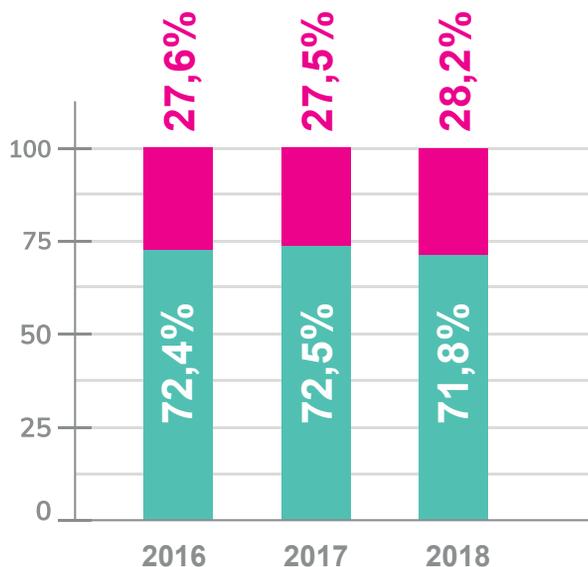
La società come nei precedenti esercizi ha continuato a perseguire la sua politica di incremento di investimenti strutturali. Le attività fisse nel 2018 incidono per l'87,5% l'incremento è dovuto all'acquisto a titolo oneroso di altre aziende.

Attività fisse
Attività correnti



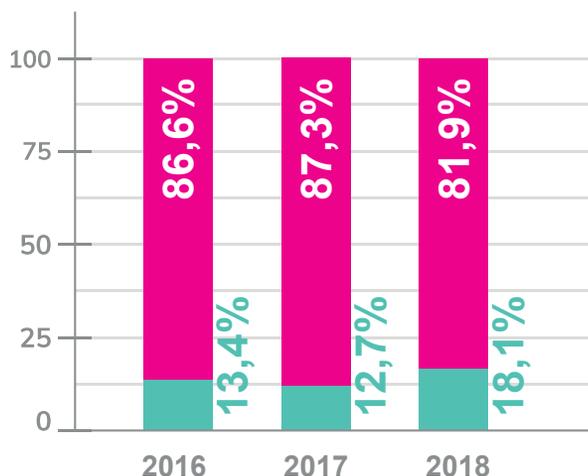
Le passività correnti incrementano la loro percentuale di incidenza. Le passività a lungo che scendono al 71,8% continuano a non coprire interamente le relative attività, si incrementa leggermente il disallineamento rispetto alla composizione dell'attivo.

Passività M.L.T.
Passività correnti

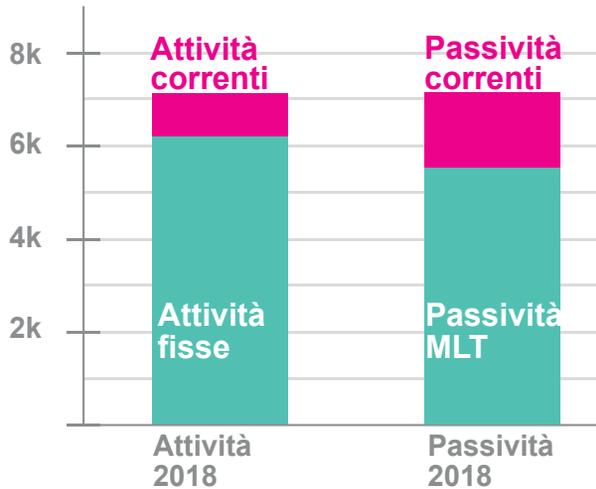


La politica di capitalizzazione degli utili consolidata negli anni porta le fonti interne al 18,1%. Nel 2018 si è fatto minor ricorso ai finanziamenti esterni.

Fonti interne
Fonti esterne

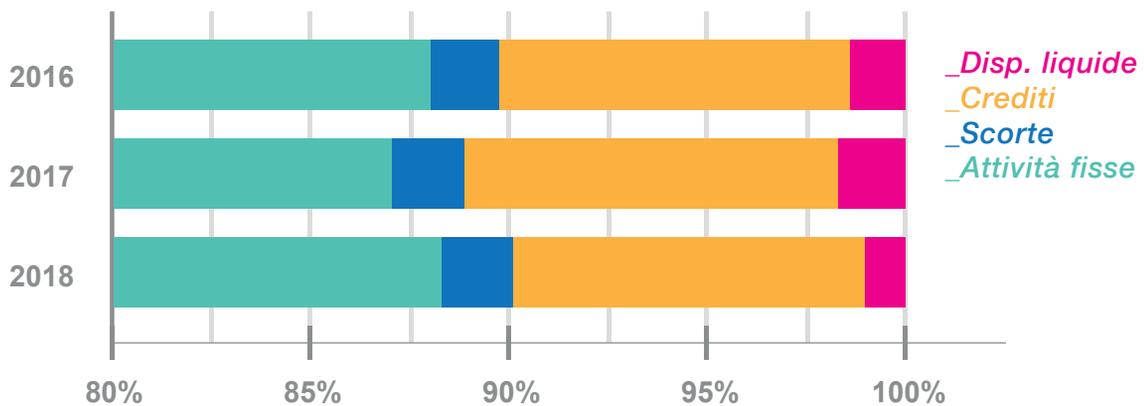


Composizione Stato Patrimoniale

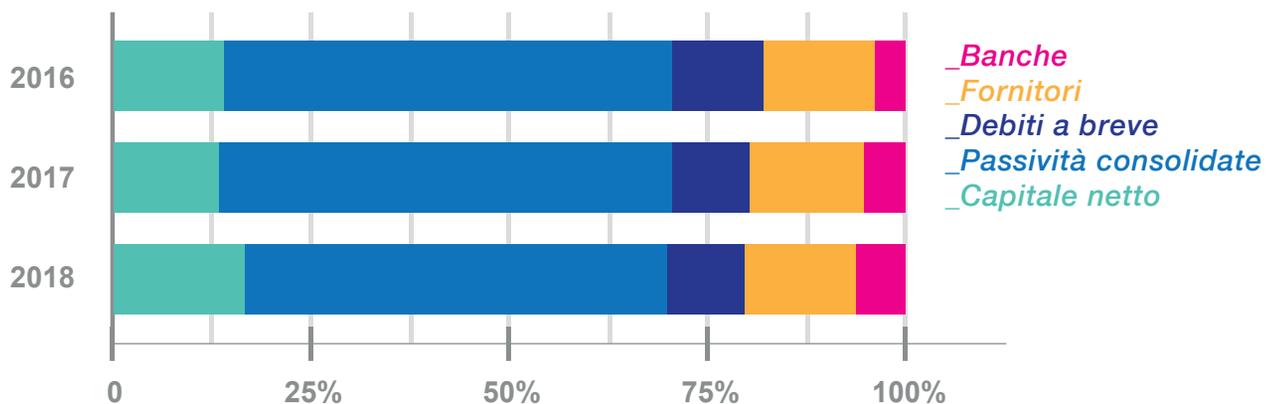


La struttura dell'attivo e del passivo, rappresentata graficamente, mette in evidenza come le fonti a breve termine continuino ad essere elevate rispetto alle corrispondenti attività che registrano nel 2018 una diminuzione della loro incidenza.

Composizione Attività

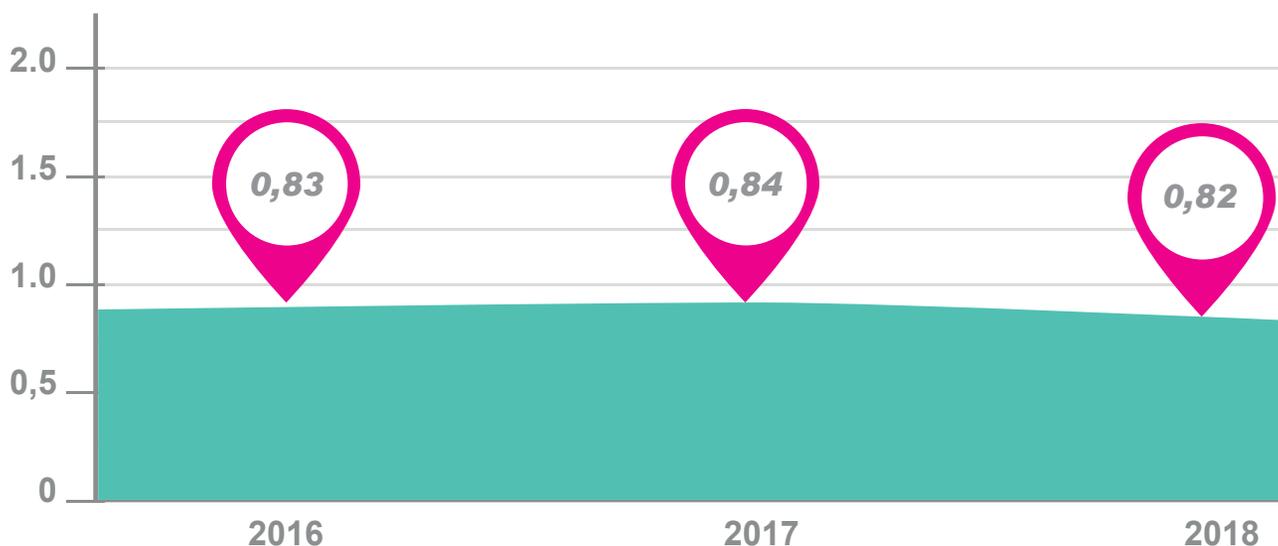


Composizione Passività



Grado di copertura delle immobilizzazioni (Passività a lungo/ Attività Fisse)

Il grado di copertura delle immobilizzazioni ritorna sui valori del 2016, l'82% degli investimenti immobilizzati è correttamente coperto dalle passività a medio e lungo termine.

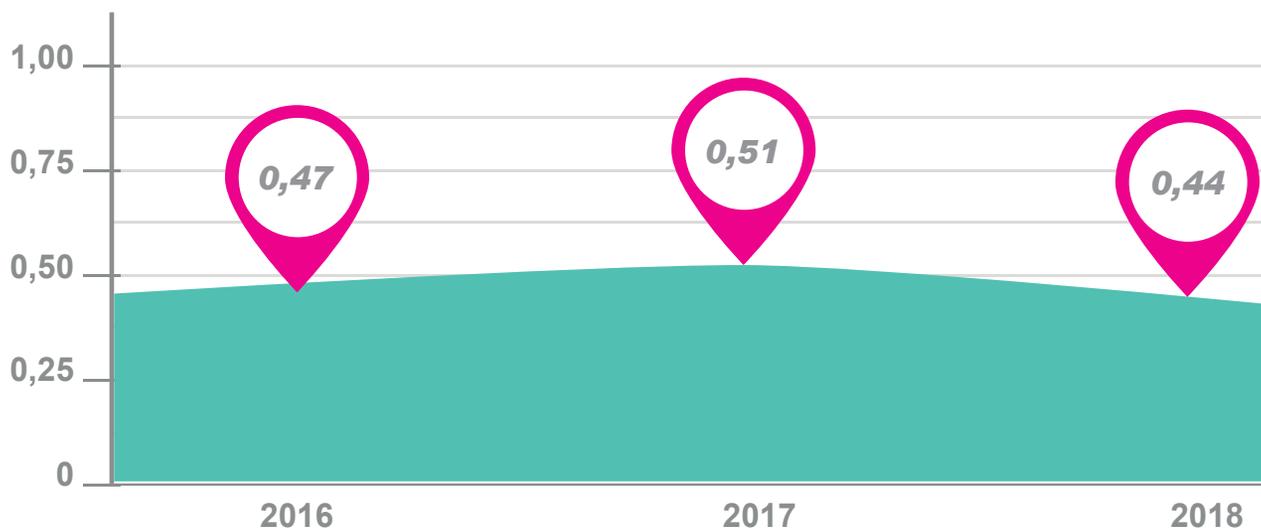


Indici Finanziari

	2016	Var %	2017	Var %	2018	Var %
Ind. Liquidità Lorda	0,47	-24,7	0,51	+8,9	0,44	-13,7
Ind. di indebitamento	6,46	-12,6	6,87	+6,4	4,52	-34,3
Costo mezzi terzi	1,06%	nc	0,80%	-27,2	0,70%	-11,6

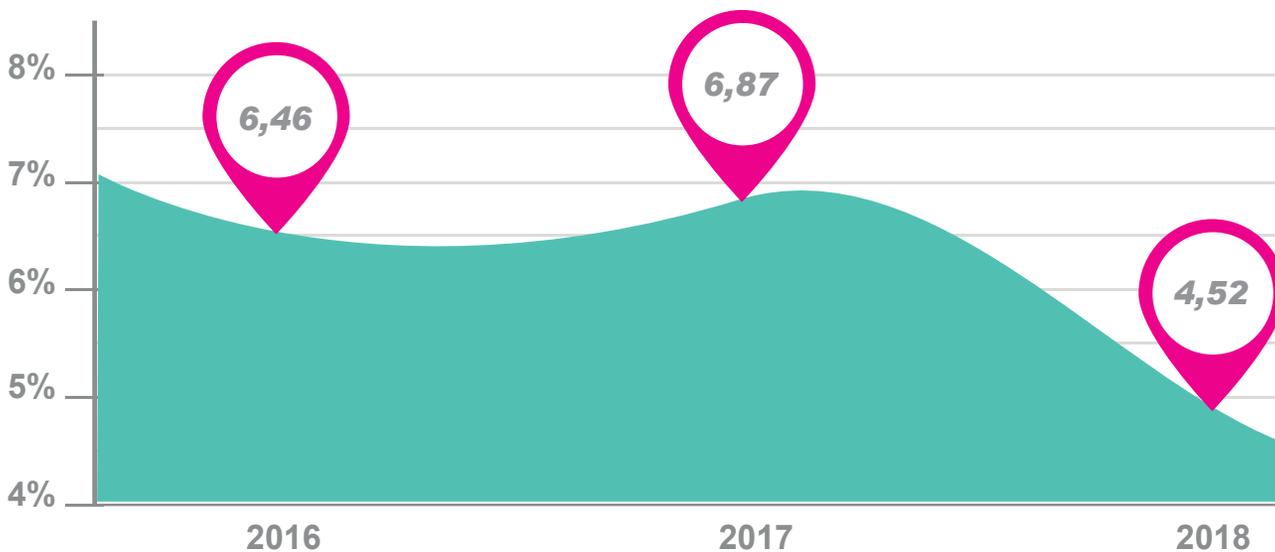
Indice di liquidità lorda (Attività Correnti / Passività Correnti)

L'indice è in leggero calo, si attesta su valori bassi a causa della struttura aziendale che vede attività e passività a breve assumere valori poco consistenti.



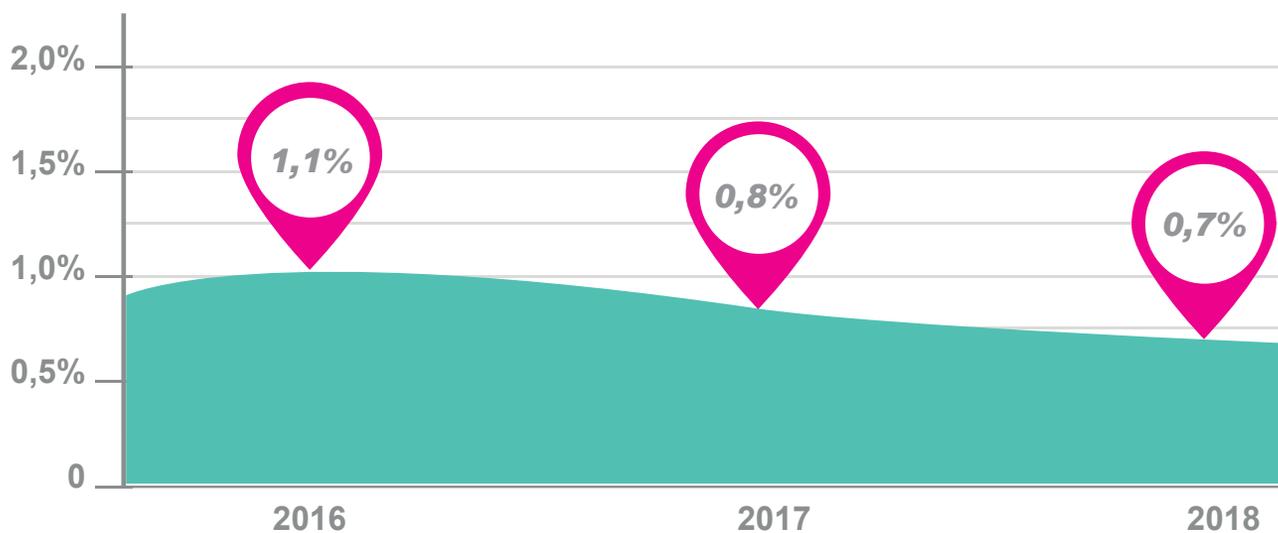
Indice di indebitamento (Fonti Esterne / Fonti Interne)

Il minor ricorso a fonti esterne di finanziamento fa sì che l'indice registri un deciso miglioramento e si porti su valore giudicabili corretti per il settore.



Costo mezzi di Terzi (Oneri Finanziari / Totale mezzi di Terzi)

Continua a decrescere il costo dei mezzi di terzi ed è posizionato su valori decisamente buoni.

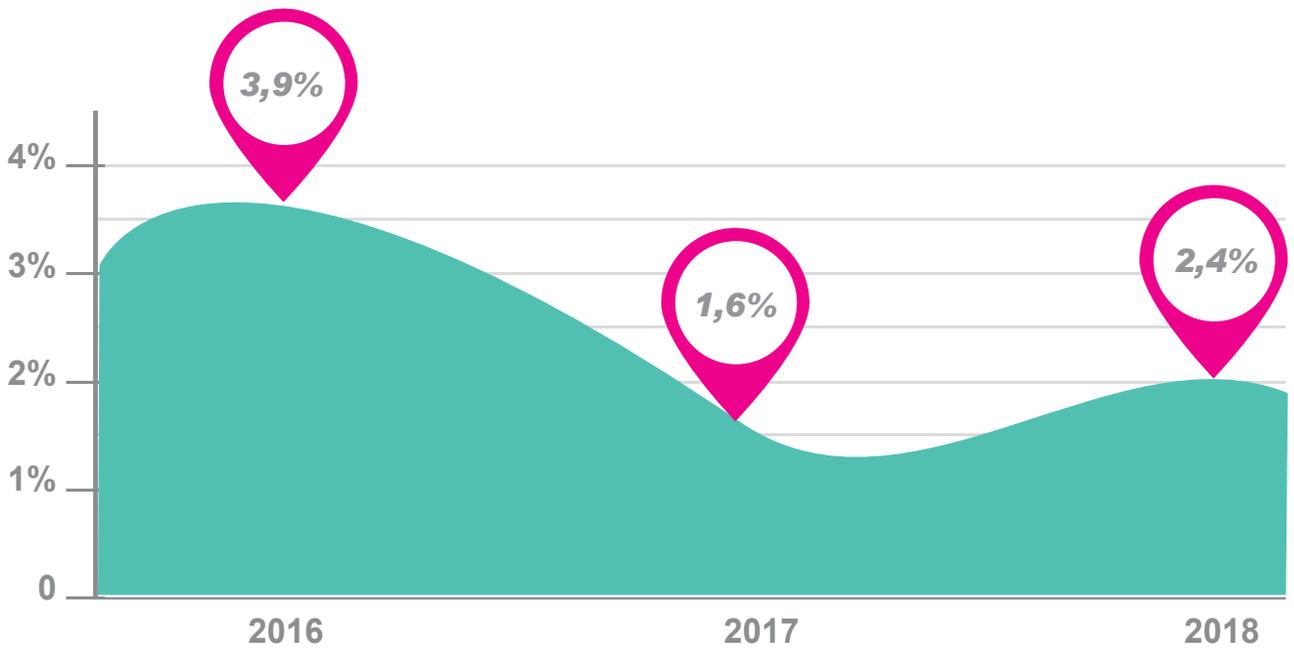


Indici Economici

	2016	Var %	2017	Var %	2018	Var %
ROE	3,87	NC	1,59	-59,0	2,42	+52,3
EBIT	3,87	-3,3	2,47	-36,3	2,74	+11,2
ROI	2,32	NC	1,46	-37,4	1,75	+20,1

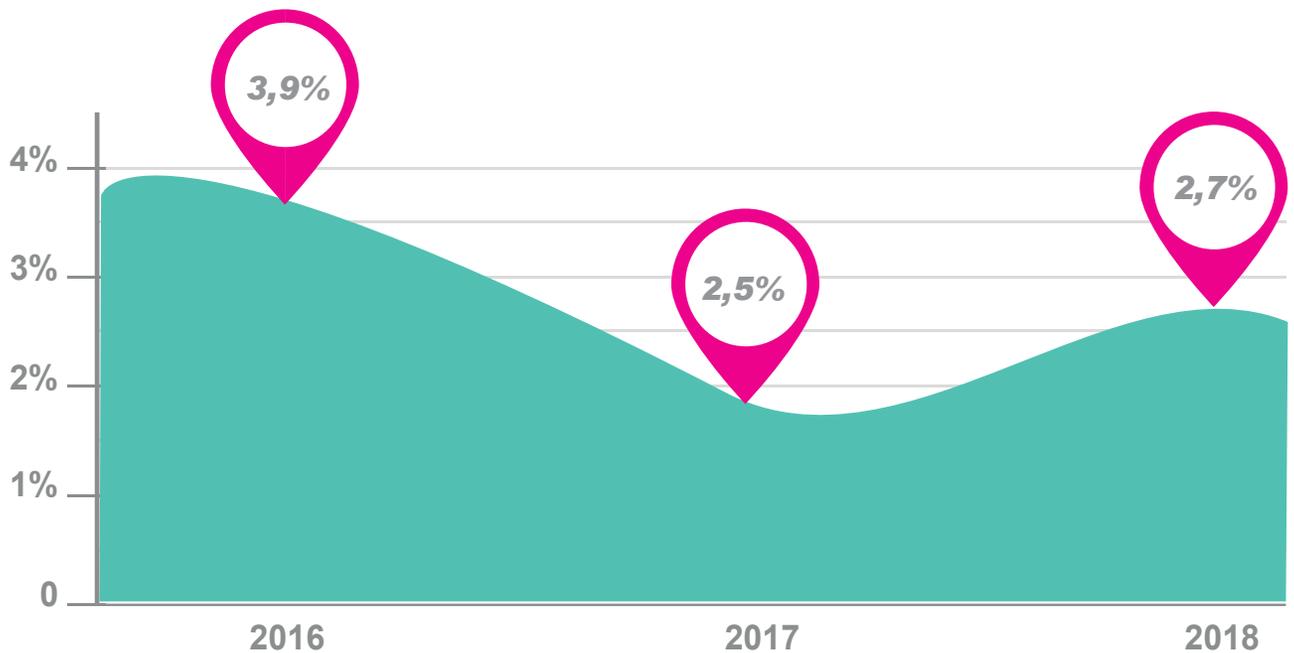
ROE

Il ROE migliora di 0,8 punti percentuali grazie al miglior risultato dell'esercizio 2018.



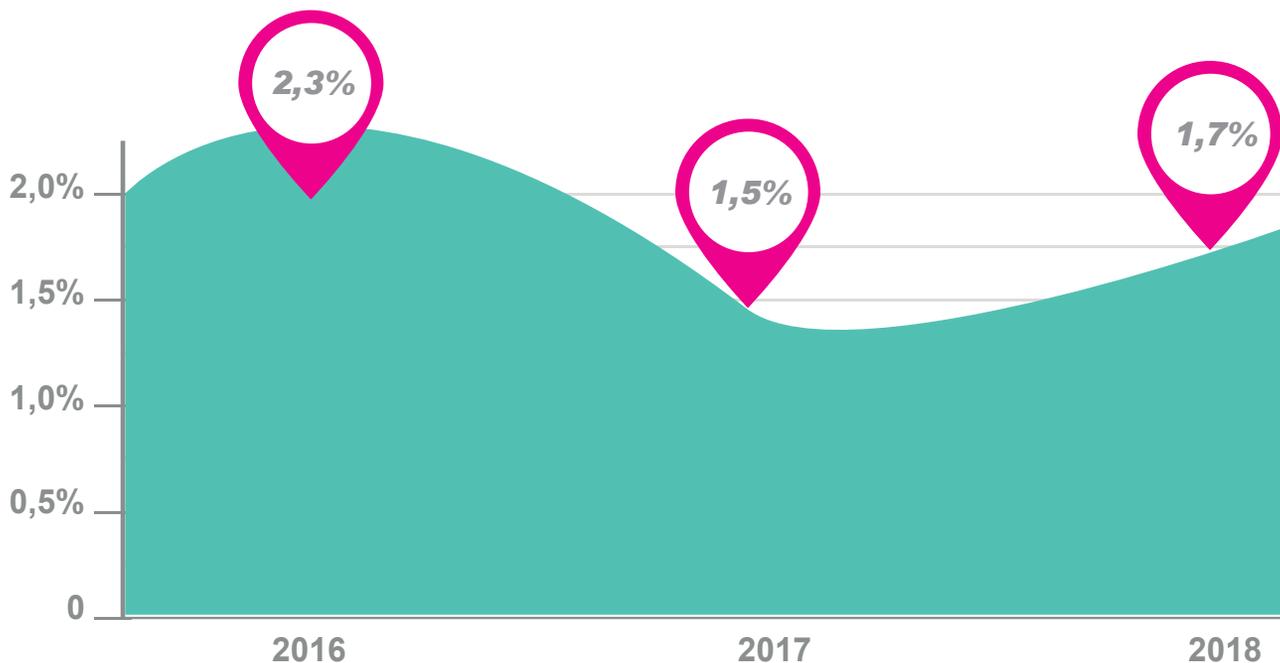
EBIT

Migliora anche l'Ebit che è pari al 2,7%, su livelli decisamente buoni.



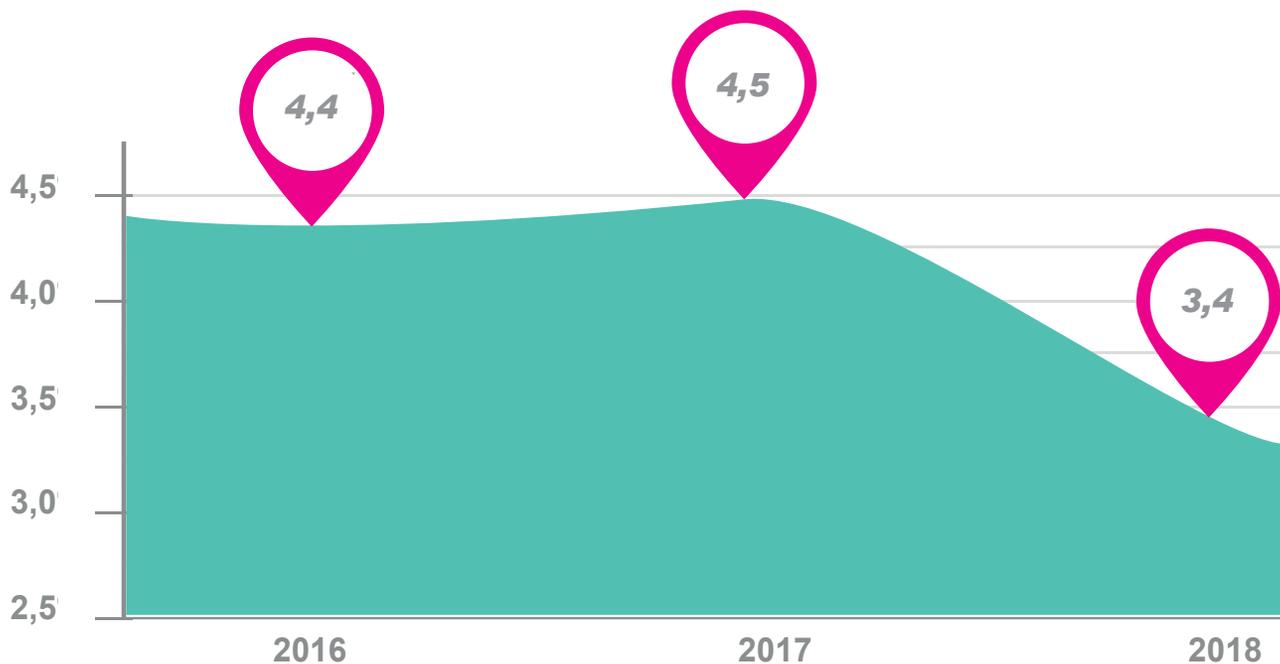
ROI

La redditività del capitale investito aumenta, ma anche per il 2018 rimane su valori leggermente bassi.



Rotazione dei capitali propri (Vendite Nette / Fonti Interne)

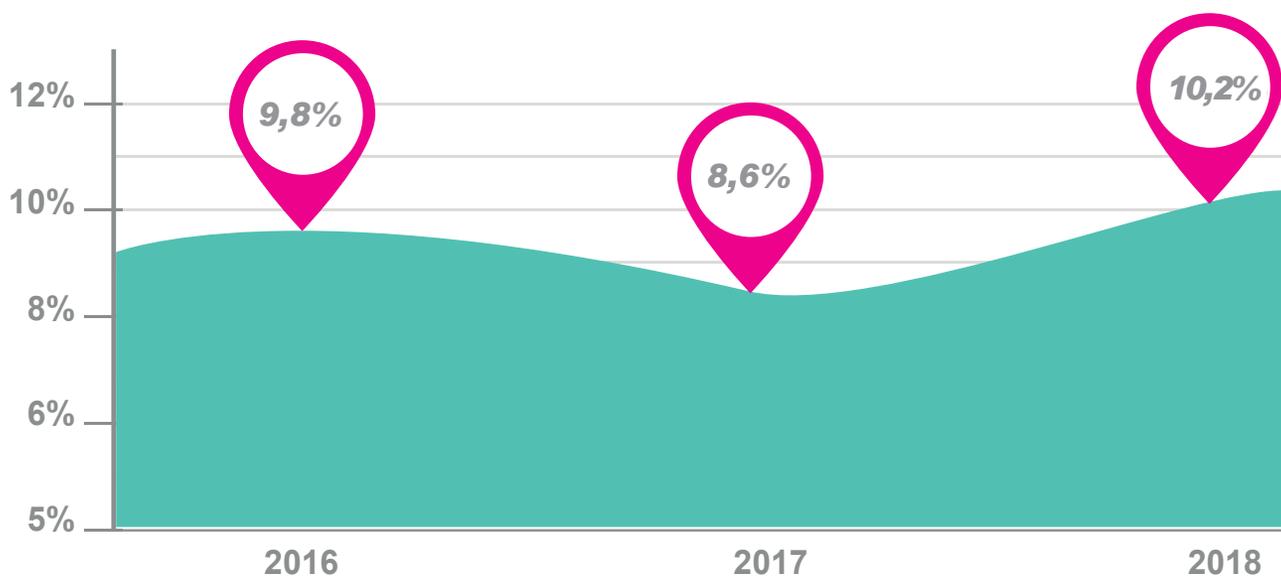
L'aumento delle fonti interne fa sì che queste ruotino 3,4 volte sulle vendite nette. I capitali propri sono adeguati al fatturato realizzato che risulta in decisa crescita.



Cash Flow

	2016	inc % su vendite	2017	inc % su vendite	2018	inc % su vendite
Risultato economico	30.753	0,82	13.758	0,35	26.277	0,59
+ Ammortamenti e accant.	293.709	7,80	273.551	6,97	377.462	8,43
+ Quota accant. TFR	43.787	1,16	48.966	1,25	54.554	1,22
Cash Flow	368.249	9,78	336.275	8,56	458.293	10,23

Il Cash flow è su valori ottimi e in aumento grazie al miglior risultato d'esercizio.



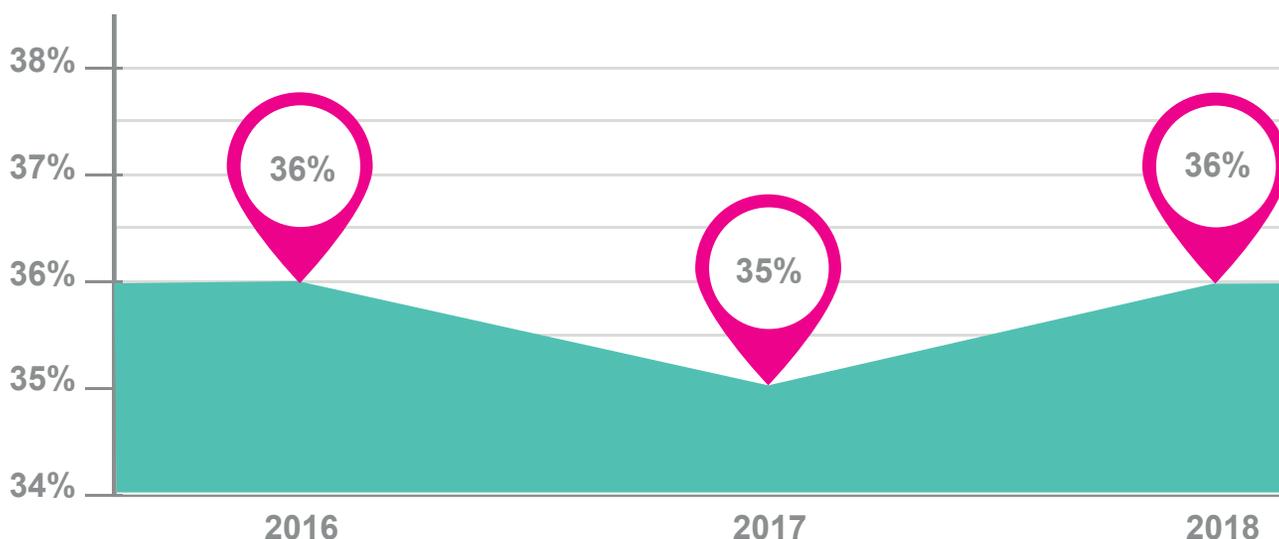
6.4

Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione

Valore Aggiunto

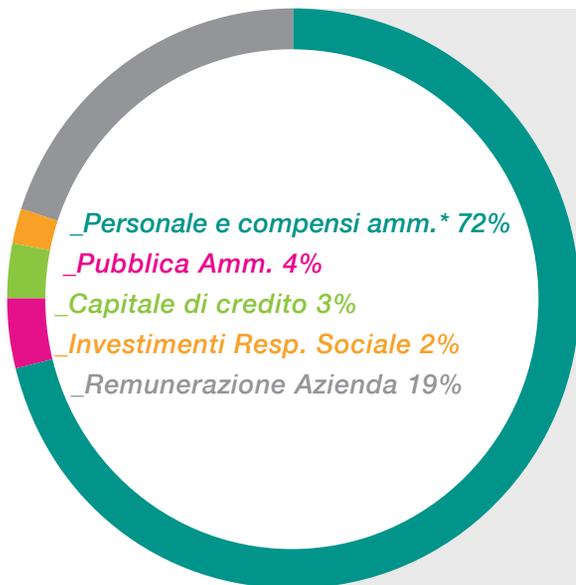
	2018	inc %	2017	inc %	2016	inc %	Delta 17/18
Ricavi di vendita	4.478.964		3.926.626		3.765.164		14,07%
Altri ricavi e proventi	280.497		246.431		284.678		13,82%
Valore Della Produzione	4.759.461	100%	4.173.057	100%	4.049.842	100%	14,05%
per materie prime, sussid., consumo e merci	1.703.013	35,8%	1.494.793	35,8%	1.331.673	32,9%	13,93%
variazione delle rimanenze	-16.072	-0,3%	-6.427	-0,2%	89.266	2,2%	150,07%
per servizi	900.096	18,9%	809.954	19,4%	797.711	19,7%	11,13%
per godimento beni di terzi	379.327	8,0%	331.454	7,9%	317.880	7,8%	14,44%
oneri diversi di gestione	103.124	2,2%	79.842	1,9%	72.783	1,8%	29,16%
Costi Intermedi Della Produzione	3.069.488	64,5%	2.709.616	64,9%	2.609.313	64,4%	13,28%
Valore Aggiunto Tipico Lordo	1.689.973	35,5%	1.463.441	35,1%	1.440.529	35,6%	15,48%
Proventi finanziari	39	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	1850,00%
Gestione straordinaria	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	0,00%
Valore Aggiunto Globale Da Distribuire	1.690.012		1.463.443		1.440.531		15,48%
Valore Aggiunto Globale Sul Fatturato	36%		35%		36%		1,25%

Valore globale sul fatturato



Distribuzione del Valore Aggiunto

	2018	inc %	2017	inc %	2016	inc %	Delta 17/18
remunerazione del personale e compensi amministratore *	1.149.849	68,0%	1.045.787	71,5%	963.517	66,9%	19%
remunerazione della PA	75.017	4,4%	61.270	4,2%	77.086	5,4%	-3%
remunerazione del capitale di credito	41.888	2,5%	46.071	3,1%	59.901	4,2%	-30%
oneri finanziari	41.888		46.071		59.901		-30%
investimenti responsabilità sociale	19.519	1,2%	23.006	1,6%	15.565	1,1%	25%
remunerazione dell'azienda	403.739	23,9%	287.309	19,6%	324.462	22,5%	24%
ammortamenti	377.462	22,3%	273.551	18,7%	293.709	20,4%	29%
risultato economico	26.277	1,6%	13.758	0,9%	30.753	2,1%	-15%
Valore Aggiunto Sociale Distribuito	1.690.012	100,0%	1.463.443	100,0%	1.440.531	100,0%	17%
*di cui compensi amministratore	45.216		41.506		42.357		



Il Valore Aggiunto da distribuire nell'esercizio 2018, presenta un notevole miglioramento, si incrementa, considerando l'ultimo triennio, a valore assoluto del 17%. Per l'anno 2018 il valore aggiunto sociale distribuito è pari a 1.690.012 Euro che rapportato al valore della produzione è pari al 36%.

Continua ad aumentare il valore aggiunto distribuito al personale in valore assoluto, mentre è in leggero calo quello distribuito in investimenti di responsabilità sociale che sono pari all'1,2%.

Si incrementa invece la distribuzione come remunerazione della PA che è pari al 4,4% circa.

Miami Ristoro mantiene vivo e costante l'impegno in campo sociale, selezionando progetti specifici coerenti con la propria visione.

6.5

Investimenti in ambito sociale

Come anticipato nel capitolo 5 Miami Ristoro negli ultimi anni ha concentrato i suoi investimenti in ambito sociale principalmente su 3 grandi realtà: Avis Milano, Fondazione Progetto Arca e il progetto Officine del Caffè presso il Carcere di Bollate.

A questi investimenti si aggiungono, ogni anno, attività di sostegno alla comunità e ad alcune associazioni del territorio in cui opera Miami Ristoro, come per esempio il Comune di Sesto San Giovanni e l'Associazione AriSLA.

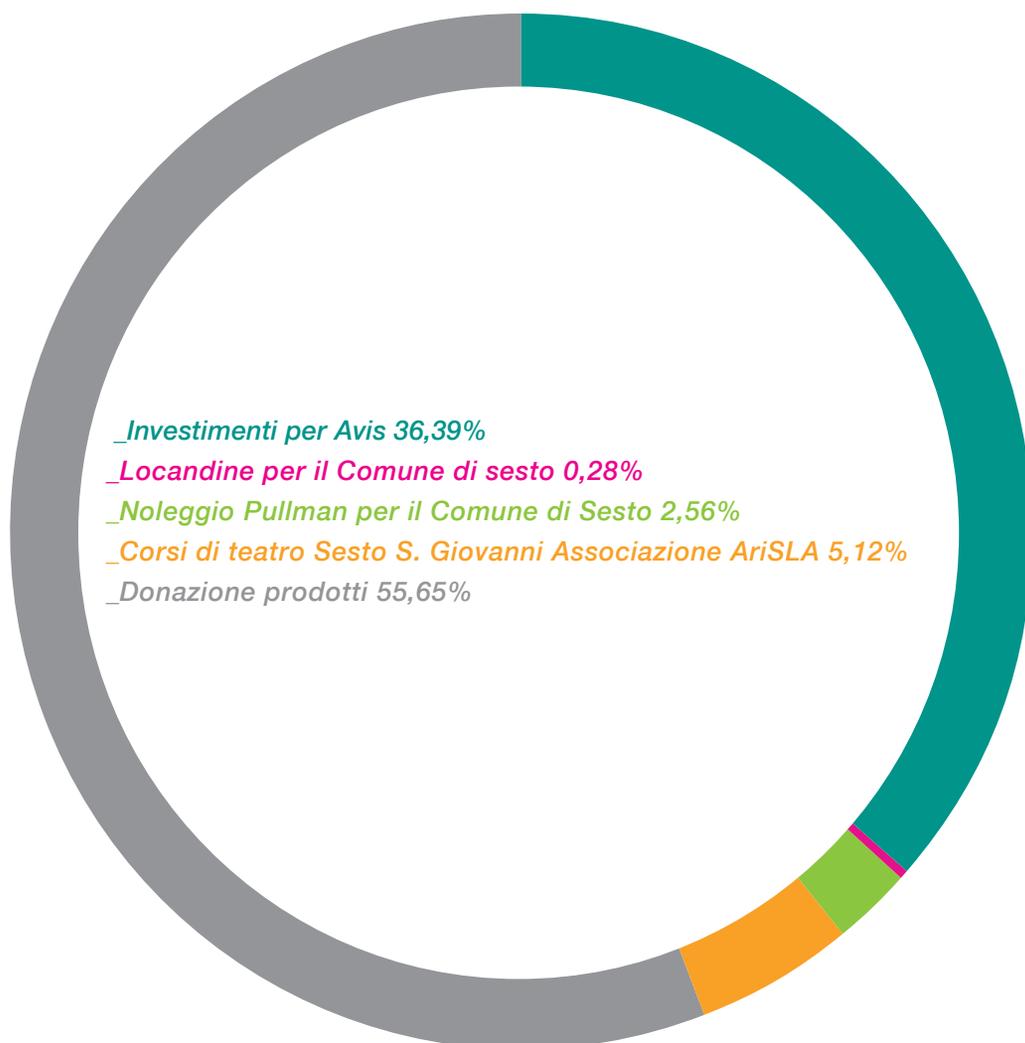
Quest'anno il totale degli investimenti in ambito sociale è leggermente diminuito rispetto al 2017, dato che dipende principalmente da una riorganizzazione interna delle attività con Fondazione Progetto Arca.

Investimenti per la Campagne Sociali e erogazioni liberali

Descrizione attività	2016	2017	2018
Investimenti Avis	7.070,00 €	7.362,00 €	7.103,00 €
Omaggio 3.000 gettoni alla Casa di Riposo di Sesto San Giovanni per le tombole	900,00 €		
Locandine per il Comune di Sesto		133,00 €	54,00 €
Acquisto forno microonde alla Croce Maria Bambina	600,00 €		
Noleggio Pullman per Comune di Sesto		700,00 €	500,00 €
corsi di teatro Sesto San Giovanni per Associazione AriSLA		2.500,00 €	1.000,00 €
Donazione prodotti *	6.995,00 €	11.995,00 €	10.862,00 €
Micronde per Croce Maria Brambilla		158,00 €	
Micronde per Villa Fiammetta		158,00 €	
TOTALE	15.565,00 €	23.006,00 €	19.519,00 €

* non comprende i prodotti donati ad Avis che sono calcolati nella voce "investimenti Avis"

Investimenti campagne sociali 2018



Conclusioni

Per un'azienda delle nostre dimensioni, redigere un report di Sostenibilità ogni anno, richiede impegno e dedizione, da parte di tutto il team coinvolto nella raccolta dei dati e delle informazioni. Ma l'aspetto su cui mi voglio soffermare è la passione che tutto il personale mette nel raggiungere gli obiettivi preposti e nello spostare l'asticella, sempre più in alto, anno dopo anno.

Tutto questo è possibile farlo quando gli obiettivi sono condivisi, quando c'è partecipazione e quando tutti gli stakeholder si sentono coinvolti in un progetto che va ben oltre il perimetro del luogo in cui si lavora.

Ritengo che in Miami Ristoro siamo sulla strada giusta.

Molti dei progetti e delle iniziative che portiamo avanti da anni non sarebbero stati possibili senza la collaborazione dei miei dipendenti e il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli stakeholder.

Penso per esempio al sostegno ad Avis Milano. Ogni anno aumenta il numero di sacche di sangue raccolte con l'Unità Mobile in azienda, grazie anche alla promozione dell'iniziativa presso i nostri clienti più grandi.

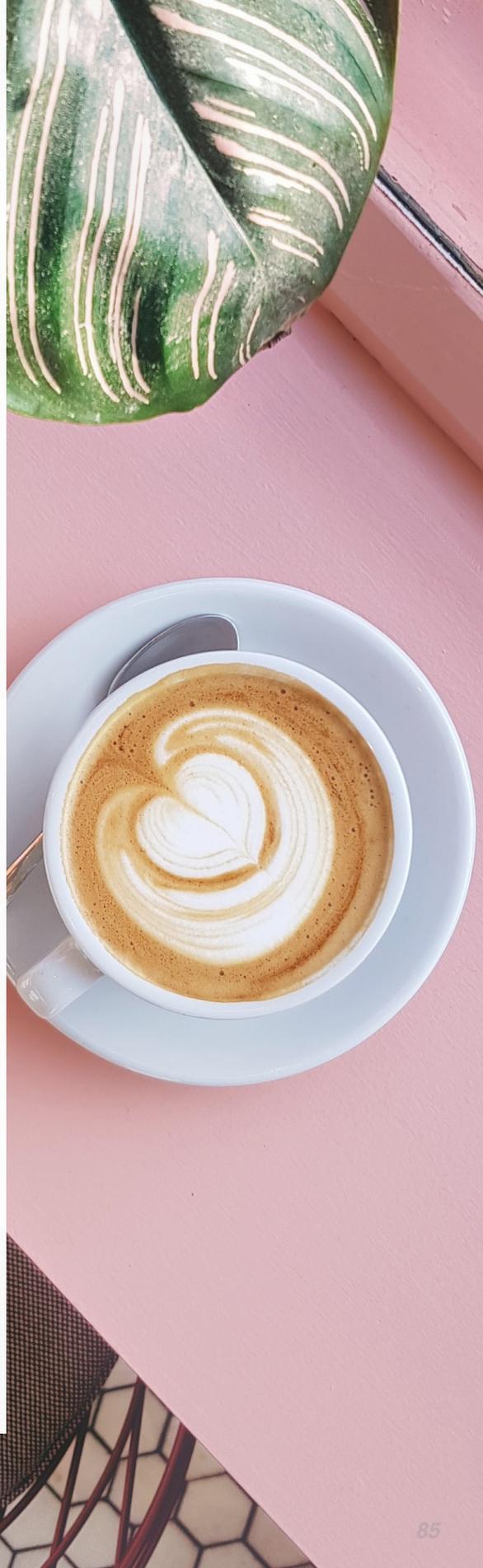
La collaborazione con il Carcere di Bollate e la cooperativa Bee4 non avrebbe raggiunto i risultati sperati, se i tecnici di Lavazza, insieme a quelli di Miami Ristoro, non avessero fatto la prima fase di formazione dei detenuti.

Tutta l'offerta di soluzioni per un Vending più sostenibile nasce grazie alla collaborazione con fornitori e associazioni di categoria che hanno ideato progetti e prodotti realmente in grado di offrire al cliente un'alternativa green, basata sull'economia circolare, in linea con le direttive europee.

In tutto questo il Report di Sostenibilità ha giocato, e continuerà a farlo, un ruolo fondamentale, perché è lo strumento che Miami Ristoro veicola a tutti gli stakeholder, con il quale comunica le iniziative fatte, ma soprattutto quelle ancora da realizzare, in un'ottica che tiene in considerazione anche gli aspetti di sostenibilità e di rapporto con la comunità.

E' la testimonianza del nostro impegno a operare con obiettivi economici, sociali e ambientali.

È la fotografia di tutti gli aspetti della nostra impresa, che ogni anno scattiamo e condividiamo con i nostri interlocutori per avere un punto di partenza da cui continuare a migliorarci.



GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	Capitolo 1
102-2	Principali marchi, prodotti e servizi	Capitolo 2, Capitolo 4, Capitolo 5
102-3	Luogo della sede principale	Premessa metodologica
102-4	Luogo delle attività	Capitolo 1
102-5	Proprietà e Forma giuridica	Capitolo 1
102-6	Mercati serviti (geografico, settore, consumatori)	Capitoli 1, Capitolo 2
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (dipendenti, vendite, capitalizzazione...)	Capitolo 1, Capitolo 6
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Capitolo 3
102-9	Catena di fornitura	Capitolo 2, Capitolo 4
102-10	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto durante il report	Premessa metodologica
102-11	L'approccio precauzionale dell'organizzazione (in merito a tematiche di responsabilità sociale e ambientale)	Capitolo 1
102-12	Iniziative esterne (economiche, ambientali, sociali) che l'azienda approva o a cui è iscritta	Capitolo 2
102-13	Adesione ad Associazioni	Capitolo 2
Strategia e Analisi		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder, Conclusioni
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Capitolo 1
Etica e Integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Capitolo 1
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Capitolo 1, Capitolo 2, Capitolo 3

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Governance		
102-18	Struttura della Governance	Capitolo 1
102-19	Delega dell'autorità	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali e segnalazioni all'alta direzione	
102-21	Processi di consultazione fra stakeholder e il governo societario	Capitolo 2
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Capitolo 1
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Capitolo 1
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Capitolo 1
102-25	Conflitti di interessi	Capitolo 1, Capitolo 2
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	
102-28	Valutazione della performance del più alto organo di governo	
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Capitolo 1, Capitolo 4, Capitolo 5, Capitolo 6,
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	Capitolo 4
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Premessa Metodologica
102-33	Comunicare le criticità	
102-34	Natura e numero totale delle criticità	
102-35	Politiche retributive	Capitolo 3, Capitolo 6
102-36	Processo per determinare la retribuzione	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di Stakeholder	Capitolo 2
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Capitolo 3
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Capitolo 2
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 2, Capitolo 3
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Pratiche di rendicontazione		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato o documenti equivalenti	Premessa metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e processo e perimetri dei temi	Premessa metodologica, Capitolo 1, Capitolo 2
102-47	Elenco dei temi materiali	Capitolo 2
102-48	Revisione delle informazioni	Premessa metodologica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Premessa metodologica
102-50	Periodo rendicontazione	Premessa metodologica
102-51	Data del report più recente	Premessa metodologica
102-52	Periodicità della rendicontazione	Premessa metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Premessa metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Premessa metodologica
102-55	Indice dei contenuti GRI	Premessa metodologica, Tavola di correlazione allo standard GRI
102-56	Assurance esterna	Premessa metodologica

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
GRI 200: ECONOMICS TOPICS		
Performance Economica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 6
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 6
103-3	valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 6
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 6
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici	
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti a altri piani di pensionamento	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale	
202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Capitolo 5
203-2	Impatti economici indiretti	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	
Anti-corrruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 6
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 6
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 6
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Capitolo 1, Capitolo 2
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Capitolo 1
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche.	Capitolo 1

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
GRI 300: ENVIRONMENTALS TOPICS		
Energia		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	Capitolo 4
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Capitolo 4 parziale
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 4
302-2	Energia consumata all'esterno dell'organizzazione	
302-3	Intensità energetica	
302-4	Riduzione del consumo di energia	Capitolo 4
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico dei prodotti e dei servizi	Capitolo 4
Acqua		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4
303-1	Prelievo d'acqua per fonte	Capitolo 4
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	
303-3	Prelievo idrico	
303-4	Scarico di acqua	
303-5	Consumo di acqua	
Biodiversità		
304-1	Siti operativi di proprietà, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	
304-3	Habitat protetti o ripristinati	
304-4	Specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Emissioni		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scopo1)	Capitolo 4
305-2	Emissioni indirette di gas serra da consumi energetici (Scopo2)	Capitolo 4
305-3	Altre emissioni indirette di gas serra (Scopo3)	
305-4	Intensità delle emissioni di gas serra	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	Capitolo 4
305-6	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	
305-7	NOx, SOx, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	
Scarichi e rifiuti		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4
306-1	Scarico Idrico per qualità e destinazione	
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Capitolo 4
306-3	Sversamenti significativi	
306-4	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II,II, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	
306-5	Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento	
Compliance ambientale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Capitolo 4
Valutazione ambientale dei fornitori		
308-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati studiati utilizzando criteri ambientali	
308-2	Impatto ambientale negativo nella catena di fornitura e le azioni prese	

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
GRI 400: SOCIAL SERIES		
Occupazione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
401-1	Nuove assunzioni e turnover del personale per età, genere e area geografica	Capitolo 3
402-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine, suddivisi per sedi operative più rilevanti	Capitolo 3 parziale
402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)	
Salute e sicurezza sul lavoro		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 3
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Capitolo 3 parziale
403-3	Servizi di medicina del lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 3
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Capitolo 3
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
403-9	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere	Capitolo 3
403-10	Indicare se ci sono lavoratori con alta incidenza e alto rischio di malattie derivanti dal proprio lavoro	Capitolo 3

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Formazione e istruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	Capitolo 3
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase di fine carriera	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere e categoria	
Diversità e pari opportunità		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
405-1	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Capitolo 3
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini a parità di categoria e suddivisi per sedi operative più significative	Capitolo 3
Non discriminazione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive	Capitolo 3
Libertà di associazione e contrattazione collettiva		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
407-1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Lavoro Minorile		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
408-1	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	Capitolo 3
Lavoro forzato o obbligatorio		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 3
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 3
409-1	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di ogni loro forma	Capitolo 3
410-1	Personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	
411-1	Episodi di violazioni dei diritti dei popoli indigeni	
412-1	Attività sottoposte a controlli e/o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani	
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	
Comunità locali		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 5
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 5
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 5
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Capitolo 5
413-2	Impatti negativi sulla società, attuali e potenziali, nella distribuzione e azioni prese	

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Valutazione fornitori in materia sociale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 5
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 5
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 5
414-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati su criteri di impatto sulla società	Capitolo 5 parziale
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	
415-1	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Capitolo 4
Salute e sicurezza dei clienti		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4, Capitolo 5
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4, Capitolo 5
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4, Capitolo 5
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Capitolo 4, Capitolo 5
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Capitolo 4
Marketing ed etichettatura		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4, Capitolo 5
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4, Capitolo 5
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4, Capitolo 5
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	capitolo 5 parziale
417-2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	
417-3	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	

GRI	INFORMAZIONE	CAPITOLI
Privacy dei clienti		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 2
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 2
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 2
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Capitolo 2
Compliance Socio Economica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Capitolo 4
Soddisfazione della clientela		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 2
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 2
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 2
Educazione alimentare		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 5
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 5
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 5
Tracciabilità alimentare		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 2, Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 2, Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 2, Capitolo 4
Gestione del ciclo di vita del prodotto		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4
Qualità e sicurezza del prodotto		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Capitolo 4
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Capitolo 4
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Capitolo 4

2018 Report di sostenibilità

Progetto Editoriale:

CET Consulting S.r.L. Via vittor Piasni, 28 - Milano

Expo&Media Communications S.r.L. Via Vittor Pisani, 28 - Milano

Progetto Grafico:

Vico10.com

Stampato da:

Lazzati Industria Grafica

Miami Ristoro S.r.L.

Via Pastrengo, 64

20184 Varedo - MB

Via Vittor Pisani, 28 20124 - MI

Tel +39 0362 582866

Fax +39 0362 582639

info@miamiristoro.com

Si ringraziano tutte le persone di Miami Ristoro
che hanno collaborato alla redazione del Report di Sostenibilità 2018

Nel rispetto dell'ambiente Miami Ristoro ha scelto di stampare
il Report di Sostenibilità su carta certifica